



Université Abderrahmane Mira Bejaia

Faculté des Lettres et des Langues

Département de français

Mémoire de fin de cycle

Thème

***Etude comparative du fonctionnement des
interactions de commerce dans les wilayas de
Bejaia et Sétif***

En vue de l'obtention de diplôme de Master en sciences du langage

Option : Sciences du Langage

Réalisé par :

ADRAR Fatma

Dirigé par :

Mme. BELLIL Kahina

Année universitaire 2021/2022

Remerciements

Je voudrai remercier en premier lieu mon encadrante madame BELLIL Kahina, d'avoir accepté de diriger mon travail, pour ses encouragements et son suivi continuel.

Je tiens à remercier l'ensemble de mes enseignants pour leurs précieux conseils à mon égard.

Je remercie tous les commerçants et clients qui m'ont donné accès pour avoir mon corpus, que ce soit à Bejaia ou à Sétif.

Je remercie également mes parents, mes ami(e) et tous les gens qui m'ont soutenue et encouragée pour réaliser ce travail.

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à :

Mon père et ma mère. Je les remercie énormément pour tous leurs sacrifices et leurs encouragements

Mes deux frères Aris et Sofiane

Mon amie Nesrine qui était toujours présente

Et pour toutes les personnes qui ont contribué à ma formation

Table des matières

Table des matières

Remerciements

Dédicaces

Introduction	1
1. Présentation du sujet de recherche	1
2. Problématique.....	1
4. Hypothèses	2
5. Objectifs et motivation	3
Chapitre théorique	
Partie 1: Les langues en Algérie	
Introduction	4
1. Aperçu historique de l'Algérie	4
2. L'état sociolinguistique en Algérie	4
3. Le statut des langues en Algérie.....	5
3.1. L'arabe en Algérie	5
3.2. L'arabe classique	5
3.3. L'arabe dialectal	5
3.4. Le kabyle (le berbère) en Algérie	6
3.5. Le français en Algérie.....	6
4. Aperçu sur la ville de Bejaia	6
5. Aperçu sur la ville de Sétif.....	7
6. La langue officielle.....	7
7. La langue maternelle	7
8. La langue étrangère	7
Conclusion partielle.....	8
Partie 2: Approche théorique de l'analyse des interactions verbales	
Introduction partielle	9
1- Les champs disciplinaires de l'interaction.....	9
1-1-L'approche psychologique.....	9
1-2-Les courants sociologiques et anthropologiques.....	9
1-2-1-L'ethnographie de la communication	9
1-2-2- L'ethnométhodologie	10
1-2-3-L'analyse conversationnelle.....	10

1-2-4-La microsociologie de Goffman	11
1 -3-L'approche philosophique	11
1-4-L'approche linguistique	12
1-5-Les différents courants français de recherche dans l'analyse des interactions.....	12
2- Théories, notions, concepts.....	13
2-1-La notion d'interaction.....	13
2-2-Interaction / rencontre	13
2-2-1- Le cadre interactif	14
2-2-2- Rapport de place.....	14
2-3-Interaction /conversation.....	15
2-4- Interaction dans les commerces	16
2-4-1-Caractéristiques des interactions de commerce (fondées par Vion)	17
2-4-2-Le déroulement d'une interaction de commerce (le script).....	18
Conclusion partielle.....	20
Chapitre analytique	
Partie 1: Présentation du corpus	
1. Présentation du corpus	21
2. Description des commerces des deux wilayas :	21
3. Le lieu et le temps	21
3.1. Le lieu	21
3.1.1. Bejaia	21
3.1.2. Sétif.....	22
3.2. Le temps	22
3.2.1. Les interactions enregistrées à Bejaia	22
3.2.2. Les interactions enregistrées à Sétif.....	23
4. Les participants	23
4.1. Le nombre.....	23
4.2. Leurs caractéristiques	24
5. Justification du choix du corpus.....	24
6. Méthodologie de la recherche	25
7. Transcription du corpus.....	25
9. Les sigles adoptés.....	26
Partie 2: Analyse du corpus	

1. Analyse des données	27
1.1 Le cadre interactif de là l'interaction n°1 (boucherie Nacéria)	27
1.1.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°1	27
1.1.2. Séquence de clôture de l'interaction n°1	28
1.2 Le cadre interactif de l'interaction n°2 (kiosque Nacéria)	28
1.2.1. La séquence d'ouverture de l'interaction n°2	29
1.2.2. La séquence de clôture de l'interaction n°2	29
1.3 Le cadre interactif de l'interaction n°3(Kiosque quatre chemins).....	30
1.3.1. La séquence d'ouverture de l'interaction n°3	30
1.3.2. La séquence de clôture de l'interaction n°3	30
1.4. Le cadre interactif de l'interaction n°4 (superette Boualem)	31
1.4.1 Séquence d'ouverture de l'interaction n°4.....	31
1.4.2. Séquence de clôture de l'interaction n°4	32
1.5 Le cadre interactif de l'interaction n°5 (Boutique coup de cœur)	32
1.5.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°5.....	33
1.5.2. Séquence de clôture de l'interaction n°5	33
1.6 Le cadre interactif de l'interaction n°6 (épicerie du quartier)	33
1.6.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°6.....	34
1.6.2. Séquence de clôture de l'interaction n°6	34
1.7 Le cadre interactif de l'interaction n°7 (Axxam terroir).....	34
1.7.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°7.....	35
1.7.2. Séquence de clôture de l'interaction n°7	36
1.8 Le cadre interactif de l'interaction n°8 (Cafétéria de la gare routière).....	36
1.8.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°8.....	37
1.8.2. Séquence de clôture de l'interaction n°8	38
1.9 Le cadre interactif de l'interaction n°9 (Parfumerie).....	38
1.9.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°9.....	38
1.9.2. Séquence de clôture de l'interaction n°9	39
1.10. Le cadre interactif de l'interaction n°10 (alimentation générale).....	39
1.10.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°10.....	39
1.10.2. Séquence de clôture de l'interaction n°10	40
2. Synthèse	40
2.1. Les vœux.....	41

2.2. Les remerciements	41
2.3. Le module	41
2.4. Les salutations complémentaires	41
3. L'analyse des séquences d'ouverture et de clôture dans les interactions de la wilaya de Bejaia.....	42
3.1. Les composantes des séquences d'ouverture.....	42
3.1.1. Les langues utilisées dans les séquences d'ouverture.....	42
3.2. Les composantes des séquences de clôture	42
3.2.1. Les langues utilisées dans les séquences de clôture.....	43
3.4. L'analyse des séquences d'ouverture et de clôture dans le corpus de la wilaya de Bejaia	43
3.4.1. Les composantes des séquences d'ouverture	43
3.4.2. Les composantes des séquences de clôture.....	44
4. Les interactions de la wilaya de Sétif.....	46
4.1. Le cadre interactif de la l'interaction n°1 (pâtisserie Casa Vostra).....	46
4.1.1. La séquence d'ouverture de l'interaction n°1	46
4.1.2. La séquence de clôture de l'interaction n°1	46
4.2. Le cadre interactif de l'interaction n°2 (Boutique Azzaro)	47
4.2.1. La séquence d'ouverture de l'interaction n°2	47
4.2.2. La séquence de clôture de l'interaction n°2.....	48
4.3. Le cadre interactif de l'interaction n°3 (Boutique My phone power talk)	48
4.3.1. La séquence d'ouverture de l'interaction n°3	49
4.3.2. La séquence de clôture de l'interaction n°3	49
4.4. Le cadre interactif de l'interaction n°4 (Boutique d'accessoires mobile)	49
4.4.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°4.....	50
4.4.2. Séquence de clôture de l'interaction n°4	50
4.5. Le cadre interactif de l'interaction n°5 (accessoires phone).....	50
4.5.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°5.....	50
4.5.2. Séquence de clôture de l'interaction n°5	51
4.6. Le cadre interactif de l'interaction n°6 (boutique de Plante).....	51
4.6.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°6.....	51
4.6.2. Séquence de clôture de l'interaction n°6	52
4.7. Le cadre interactif de l'interaction n°7 (Tabac flexy)	52
4.7.1. La séquence d'ouverture de l'interaction n°7	53

4.7.2. Séquence de clôture de l'interaction n°7	53
4.8. Le cadre interactif de l'interaction n°8 (l'empreinte du parfum)	54
4.8.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°8.....	54
4.8.2. Séquence de clôture de l'interaction n°8	54
4.9. Le cadre interactif de l'interaction n°9 (Boutique de chaussure femme).....	55
4.9.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°9.....	55
4.9.2. Séquence de clôture de l'interaction n°9	55
4.10. Le cadre interactif de l'interaction n°10 (Boutique Azzaro).....	56
4.10.1 La séquence d'ouverture de l'interaction n°10 (Boutique Azzaro)	56
4.10.2. Séquence de clôture de l'interaction n°10	57
5. Analyse des séquences d'ouverture dans le corpus de la wilaya de Sétif (Centre-ville Parc Moll).....	57
5.1. Les composantes des séquences d'ouverture.....	57
5.1.1. Les langues utilisées dans les séquences d'ouverture.....	57
5.2. Les composantes des séquences de clôture	57
5.2.1. Les langues utilisées dans les séquences de clôture.....	58
6. Analyse des séquences d'ouverture dans le corpus de Sétif (Quartier des 1014 logements)	58
6.1. Les composantes de ces séquences d'ouverture	58
6.1.1. Les langues utilisées dans ces séquences d'ouverture	58
7. Analyse des séquences de clôture dans le corpus de Sétif (Quartier des 1014 logements) .	58
7.1. Les composantes de ces séquences de clôture.....	58
7.1.1. Les langues utilisées dans ces séquences.....	59
7.2 Comparaison entre les séquences d'ouverture et de clôture dans les interactions enregistrées à Sétif.....	59
7.3 Comparaison entre les séquences d'ouverture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif.....	60
7.4. Comparaison entre les séquences d'ouverture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif.....	61
7.5. Comparaison entre les séquences clôture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif.....	62
7.6. Comparaison entre les séquences de clôture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif.....	62
8. Comparaison entre les langues des séquences d'ouverture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif.....	63

8.1. Comparaison entre les langues dans les séquences de clôture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif.....	63
8.2. Comparaison entre les langues utilisées dans les séquences d'ouverture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif.....	63
8.3. Comparaison entre les langues utilisées dans les séquences de clôture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif.....	64
Conclusion.....	66
Références bibliographiques	
Annexe	
Transcriptions du corpus	
Résumé	

Introduction

1. Présentation du sujet de recherche

L'interaction de commerce semble être une activité ordinaire, insignifiante et de caractère routinier qui constitue le quotidien de tout un chacun. Mais se focaliser sur cet aspect qui semble commun, révèle une organisation d'une extrême complexité, qui peut offrir de la matière à ceux qui désirent comprendre et décrire l'utilisation du langage d'une société donnée, car les règles qui régissent l'interaction de commerce traduisent celles qui ajustent les relations entre les individus d'une communauté parlante bien spécifique.

D'ailleurs, nombreux sont les chercheurs qui se sont penchés sur ce type d'interaction et qui se sont posés ces questions : que se disent les interactants dans les commerces ? (Dumas, Hmed, Lorenzo & Palisse, 2001). Peuvent-ils s'y comporter comme ils le veulent ? Ces interactions routinières, se déroulent-elles toujours selon le même script ? Se retrouver dans un contexte de commerce peut-il influencer sur les participants et sur leur interaction ?

Les recherches antérieures¹ sur les interactions de commerce ont pu mettre au clair certaines caractéristiques relatives à ce genre d'interaction² : ce sont des interactions finalisées et fortement « fortement ritualisées », en particulier les séquences d'ouverture et de clôture. Donc, mon questionnement de linguiste dans cette présente recherche se base essentiellement sur ces deux composantes encadrantes de l'interaction de commerce.

2. Problématique

Comme nous l'avons cité dans l'intitulé ci-dessus, notre travail repose sur l'étude des interactions de commerce dans deux villes algériennes différentes : Bejaia et Sétif. En se trouvant dans ces deux sites, nous avons remarqué une différence frappante dans le comportement des interactants, et ce, dans l'ouverture et la clôture de leur échange. D'ailleurs cela nous a amené à poser la problématique suivante :

Quelles sont les composantes principales des séquences encadrantes des interactions de commerce des deux villes (Bejaia et Sétif) ?

Autrement dit, nous nous intéressons aux points suivants :

¹ Voir les travaux de Kerbrat-Orecchioni, Vion, Traverso.

² Nous avons détaillé ce point dans la partie théorique.

- Quelles sont les composantes de la séquence d'ouverture dans les interactions de commerce à Bejaia et à Sétif ?
- Quelles sont les composantes de la séquence de clôture dans les interactions de commerce à Bejaia et à Sétif ?
- Ces deux séquences sont-elles identiques dans ces deux villes ?
- La langue utilisée pourrait-elle être un facteur déterminant qui influe sur le fonctionnement et les composantes de ces deux séquences ?
- Ces deux séquences sont-elles obligatoires ou optionnelles dans les interactions de commerce ?

4. Hypothèses

Afin d'apporter des réponses aux questions précédentes, nous suggérons les réponses provisoires suivantes :

- Les séquences d'ouverture et de clôture des interactions se composent d'un certain nombre d'actes de langage et de composantes qui permettent aux participants de gérer globalement ces échanges (interactions de commerce), elles peuvent se résumer en la présence de salutations et de salutations complémentaires.
- L'organisation interne de ces séquences varie en fonction de nombreux facteurs : type d'interaction et de situation interactive, but, durée, circonstances de la rencontre, fréquence des rencontres entre les participants, degré de connaissance mutuelle de ceux-ci, nature de la relation interpersonnelle. Et elle varie aussi d'une culture à l'autre.
- Les deux régions n'ont ni le même aspect culturel ni les mêmes langues maternelles, ce sont deux régions algériennes différentes, donc nous supposons que même les composantes des séquences encadrantes seraient différentes, en particulier les salutations.
- La séquence d'ouverture et de clôture sont des séquences encadrantes de l'interaction de commerce, de ce fait, elles sont obligatoires.

5. Objectifs et motivation

Cette étude a pour principal objectif de mettre en évidence les divergences et les ressemblances dans le fonctionnement des interactions de commerce se déroulant dans des commerces (à Bejaia et Sétif) selon une dimension interculturelle et sociale et d'ordre comparatif. Il est important de signaler que nous nous sommes basés principalement sur les travaux de Kerbat-Orecchioni sur les transactions commerciales. Dans cette perspective comparative le but est de dégager les différences et les similitudes entre les composantes des séquences encadrantes et les langues utilisées dans ces deux sites afin de pouvoir tirer des remarques.

Chapitre théorique

Partie 1

Les langues en Algérie

Introduction

Notre travail sur les interactions verbales est fait dans le but d'analyser et comparer entre les interactions de commerce dans les deux villes Bejaia et Sétif. Pour cela nous allons aborder plusieurs notions qui vont nous aider à mener cette étude, mais avant cela nous devrions savoir quel est l'état sociolinguistique en Algérie et plus précisément à Bejaia et à Sétif afin de dégager les langues présentes (utilisées) dans ces deux contextes.

1. Aperçu historique de l'Algérie

L'Algérie devient officiellement indépendante le 05/07/1962, après 132 ans de colonisation française. Ce colonialisme a eu un grand impact sur de nombreux domaines, notamment la situation linguistique, car cela a permis à ce pays d'avoir une nouvelle langue qui s'ajoute à celles déjà existantes, de ce fait nous avons eu le français qui s'ajoute à l'arabe classique, l'arabe dialectale et le kabyle. Grâce à cela, l'Algérie dispose d'un plurilinguisme singulier (plusieurs variétés linguistiques).

2. L'état sociolinguistique en Algérie

La situation sociolinguistique de ce pays après l'indépendance se caractérise par sa richesse langagière qui vient de la généralisation de la l'arabe classique et aussi du français qui prend le statut de première langue étrangère comme le souligne Khaoula Taleb-Ibrahimi :

« Les locuteurs algériens vivent et évoluent dans une société multilingue où les langues parlées, écrites, utilisées, en l'occurrence l'arabe dialectal, le berbère, l'arabe standard et le français, vivent une cohabitation difficile marquée par le rapport de compétition et de conflit qui lie les deux normes dominantes (l'une par la constitutionnalité de son statut de langue officielle, l'autre étrangère mais légitimée par sa prééminence dans la vie économique) d'une part, et d'autre part la constante têtue stigmatisation des parlers populaires » (1998 : 22)

De ce fait nous constatons que les locuteurs algériens qui ont été à l'école qu'ils soient kabylophones (ceux des régions kabyles) ou arabophones (ceux des régions arabes), maîtrisent la langue française, donc dans notre travail, il est possible de signaler la présence de cette première langue étrangère dans les interactions verbales du locuteur bjaoui et du locuteur sétifien, tel qu'on peut signaler la présence du kabyle que chez le locuteur bjaoui, (le cas de notre travail de recherche) c'est pour cela que nous allons se focaliser et s'intéresser qu'aux langues utilisées dans ces deux milieux (le kabyle, l'arabe dialectale et le français). Mais nous abordons d'abord le statut de celles-ci dans le pays (Algérie), par la suite nous

allons nous focaliser juste sur ces langues dans les deux villes Bejaia et Sétif qui constituent le contexte de notre présente étude.

3. Le statut des langues en Algérie

Le fait que l'Algérie soit un pays plurilingue, signifie qu'il ya plusieurs langues qui cohabitent : l'arabe est la langue officielle du pays et langue maternelle des arabophones, le kabyle est la langue maternelle des kabylophones, mais le français est une langue étrangère commune entre les deux, elle est donc parlée par les locuteurs arabophones comme par les kabylophones.

3.1. L'arabe en Algérie

Comme nous l'avons indiqué ci-dessus, l'arabe est belle et bien la langue officielle du pays, elle est parlée par la grande majorité de la société, et cela à partir des années 62. On distingue l'arabe classique de l'arabe dialectal.

3.2. L'arabe classique

L'arabe classique est aujourd'hui la langue officielle de 25 Etats, parmi eux l'Algérie. C'est la première langue enseignée à l'école, standard, littéraire et aussi prestigieuse car c'est la langue du Coran. C'est ce que souligne Taleb Ibrahim dans ses propos : « *c'est cette variété choisie par ALLAH pour s'adresser à ses fidèles qui va constituer la norme de la société arabo-musulmane la arabiyya fusha des linguistes, grammairiens et rhétoriciens et servira de base à la codification de la langue arabe entre le premier et le quatrième siècle hégirien* » (1997 ; 24). Cette langue avait existé pendant la colonisation mais interdite et remplacée par le français par obligation et par le fait de la fermeture des lieux où elle était enseignée telles que : les mosquées, les zaouïas et les écoles coraniques.

3.3. L'arabe dialectal

Cette langue est apparue grâce à la volonté de communication, elle est appelée « Dardja », elle existe uniquement au sein de la société algérienne, et cela vient du contact existant entre l'arabe et le français car on retrouve des mots en commun entre celles-ci, même on peut aller jusqu'à la naissance de nouveaux termes qui viennent du mélange de ces langues.

3.4. Le kabyle (le berbère) en Algérie

Contrairement aux arabophones qui représentent la majorité de la population algérienne, la population kabylophone se concentre dans ces trois régions (la Kabylie, les Aurès, le Sahara). Cette langue dite berbère est la langue maternelle des habitants des régions citées ci-dessus, elle n'était pas reconnue auparavant comme langue nationale, mais elle a enfin réussi à l'être après la lutte qu'a connue la Kabylie, comme le mentionne Zaboot : « *le berbère n'a jamais bénéficié ni de mesures administratives ou politiques, ni de conditions matérielles pouvant favoriser son développement* ». *L'état algérien a reconnu la langue berbère comme étant la langue officielle et nationale en 2016.* » (1989 : 50).

3.5. Le français en Algérie

Le français existait au sein du pays pendant 132 ans, il était la langue officielle exigée par le colonisateur comme le confirme G. Grandguillaume : « *la langue française a été introduite par la colonisation. Si elle fut la langue des colons, des Algériens acculturés, de la minorité scolarisée ; elle s'impose surtout comme langue officielle ; langue de l'administration et de la gestion du pays dans la perspective d'une Algérie française.* » (1998 : 65-78). Après l'indépendance du pays, le français existe toujours en parallèle avec l'arabe, par exemple dans l'élaboration des textes officiels, donc le français n'a jamais perdu son prestige, la preuve qu'il est la première langue étrangère étudiée à l'école primaire, le souligne H. Bellatreche : « *l'usage du Français s'est largement étendu après l'indépendance. Mais, en raison de la politique d'arabisation, il acquiert le statut de langue étrangère enseignée dès la 4^{ème} année primaire, puis lors de la réforme du système éducatif, son enseignement a été introduit en 3^{ème} année primaire dès la rentrée scolaire 2006/2007* » (2009 : 111).

Puisque notre étude se repose sur les deux villes Bejaia et Sétif, nous préférons de donner un petit aperçu avant d'entamer la deuxième partie.

4. Aperçu sur la ville de Bejaia

Bejaia est une wilaya algérienne, située au Nord-est du pays, dans la région de la Kabylie sur sa côte méditerranéenne. Elle est divisée administrativement en 52 communes et 19 daïras. La wilaya de Bejaïa a une superficie de 3 268 km². La population résidente telle qu'évaluée lors du recensement de 2008 est de 912 577 habitants. Les langues parlées sont le kabyle, arabe dialectal, l'arabe classique et le français.

5. Aperçu sur la ville de Sétif

Sétif est une ville du Nord-est de l'Algérie et le chef-lieu de la wilaya de Sétif. Il s'agit de l'une des villes les plus importantes d'Algérie ; elle est souvent considérée comme la capitale commerciale du pays. Située au sud de la Petite Kabylie, la ville est le point de départ des massacres de Sétif, Guelma et Kherrata, à la suite des manifestations du 8 mai 1945, signe avant-coureur de la guerre d'Algérie. Les langues parlées sont l'arabe dialectal et le français.

Dans la présentation de la situation sociolinguistique de l'Algérie, nous avons fait référence à certains concepts que nous allons expliquer ci-dessous :

6. La langue officielle

Une langue officielle est une langue qui est spécifiquement désignée dans la constitution ou les textes de loi d'un pays, d'un État ou d'une organisation quelconque. Elle s'impose à tous les services officiels de l'État (organes de gouvernement, administrations, tribunaux, registres publics, documents administratifs, etc.). Dans le cas de notre pays l'arabe classique et le berbère sont les deux langues officielles et nationales.

7. La langue maternelle

La langue maternelle ou autrement dit langue première, comme ce dernier l'indique c'est la première langue apprise à l'enfant dans la maison, avant même d'aller à l'école. C'est une langue apprise par le biais des interactions quotidiennes spontanées qui se déroulent avec l'enfant dans son milieu, d'une manière naturelle et sans faire appel à la pédagogie. Dans le cas de notre pays l'arabe dialectal est la langue maternelle des arabophones, le kabyle est la langue maternelle des kabylophones.

8. La langue étrangère

Une langue étrangère est une langue qui n'est pas la langue maternelle d'une personne, elle est acquise par apprentissage et de différentes manières : par apprentissage à l'école, à la maison, par des cours, des formations, des stages...etc. Dans le cas de l'Algérie la première langue étrangère est le Français Aïcha Benamar affirme que : « *pour les élèves et enseignants interrogés, le FLE n'existe pas. Il ne fait pas partie de leur vécu subjectif ni de la réalité objective appréhendée dans leur environnement socioculturel. Le « français » qu'ils perçoivent correspond plutôt à un système d'une existence matérielle et d'un rôle spécifique* »

(1997 ; 205). On rajoute que cette langue peut être acquise par un enfant comme par un adulte.

Conclusion partielle

Après avoir présenté les langues en Algérie et celles pratiquées essentiellement dans les deux villes (Bejaia et Sétif) qui constituent notre corpus d'étude, nous allons exposer dans la deuxième partie de ce chapitre, les différents concepts théoriques relatifs à l'interaction verbale, qui nous permettront d'analyser nos données.

Partie 2

Approche théorique de l'analyse des interactions verbales

Introduction partielle

Dans cette partie, nous allons en premier lieu, mettre en lumière les différents champs disciplinaires et les différents travaux de recherche qui ont été fait dans le domaine de l'interactionnisme et en second lieu, nous allons exposer les différentes notions de l'interaction verbale qui vont nous permettre à bien mener notre recherche.

1- Les champs disciplinaires de l'interaction

L'interactionnisme est un mouvement où se rejoignent et s'influencent plusieurs théories et courants et dont plusieurs approches ont fait part. Nous citerons : la psychologie, l'anthropologie, la linguistique et la sociologie, c'est ce que nous allons présenter brièvement dans ce qui suit.

1-1-L'approche psychologique

C'est une vision qui prend en compte l'environnement social de l'individu, c'est là qu'apparaît la notion de système : il faut considérer l'individu dans son environnement, avec les relations qu'il y entretient. De ce grand fondement, vont naître diverses méthodes et pratiques thérapeutiques qui étudient le psychisme, à savoir : psychologie clinique, cognitive, sociale, du développement... etc. cette approche a été accentuée par les travaux de l'école de Paolo alto crée aux Etats-Unis par Gregory Bateson (1977), qui a pour devise : « *Il est impossible de ne pas communiquer* ».

Cette école propose d'autres perspectives intéressantes telles que :

- La communication interpersonnelle ;
- La Programmation Neurolinguistique (PNL) ;
- L'Analyse Transactionnelle (AT).

1-2-Les courants sociologiques et anthropologiques

1-2-1-L'ethnographie de la communication

L'ethnographie de la communication est un critère de certaines théories anthropologiques et ethno-socio-culturelles. Elle s'occupe de l'action pratique, donc de tous les actes sociaux et

des comportements interpersonnels, et représente « une valeur pratique considérable » surtout pour l'enseignement/apprentissage des langues étrangères et pour l'étude de toute communication interculturelle. Ce courant de recherche est fondé par Dell Hymes (fondateur du modèle SPEAKING 1972) et John Gumperz. Selon le premier auteur « *La parole est processus de communication à étudier dans son contexte social à la manière des ethnographes* ». (Hymes, 1962, cité par Kerbat-Orecchioni, 1990 /1998 :59). Le modèle cité ci-dessus par Hymes s'intéresse au contexte social dans la situation de communication, où il étudie la relation entre les interactants dans une base de quelques sociétés données. Traverso (1996 : 58) suit la même démarche de Hymes et le confirme en ces propos : « *La situation où est employé le langage, pour observer la façon dont l'évènement de communication est interprété par les acteurs et sur les indices.* ».

1-2-2- L'ethnométhodologie

L'ethnométhodologie est la recherche empirique des méthodes que les individus utilisent pour donner sens et en même temps accomplir leurs actions de tous les jours : communiquer, prendre des décisions, raisonner...etc. L'ethnométhodologie s'est donnée, avec Garfinkel, un vocabulaire particulier indique que ses études « *traitent les activités pratiques, les circonstances pratiques, et le raisonnement sociologique pratique, comme des sujets d'étude empirique. En accordant aux activités banales de la vie quotidienne la même attention qu'on accorde habituellement aux événements extraordinaires, on cherchera à les saisir comme des phénomènes de plein droit* » (2007 : 23-43).

La théorie de Garfinkel consiste à décrire les méthodes utilisées par les individus dans le but de réaliser certaines actions sociales. L'analyse conversationnelle s'est développée sous l'influence de Sacks, Schegloff et Jefferson (1974), elle est aussi l'un des courants les plus importants de la subdivision de l'ethnométhodologie. C'est d'après cela qu'on se permettrait de dire que l'approche peut être appliquée à tous les domaines de l'activité sociale.

1-2-3-L'analyse conversationnelle

L'analyse conversationnelle est une branche de la sociologie née dans les années 60 inspirée par l'ethnométhodologie d'Harold Garfinkel, cette approche s'intéresse aux interactions verbales quotidiennes montrant leur imbrication dans les pratiques des participants. En effet elle se repose sur l'étude et l'analyse de la séquentialisation « *c'est -à- dire de l'ordre Co-élaboré par les participants à une rencontre pour l'accomplissement de leurs actes* »

l'affirme Traverso (1992 :9).

L'analyse conversationnelle ou conversation analysis se basant sur une démarche inductive et empirique permet de décrire et d'analyser les enregistrements d'interactions authentiques et leurs transcriptions. On peut dire que l'ethnométhodologie fonde une analyse structurale qui consiste d'une part à déterminer les éléments de base de la conversation et les règles de leur combinaison et d'autre part, à déterminer les mécanismes d'influence dans la succession des éléments. Elle pose les fondements d'une analyse empirique, en ce sens que la conversation est une construction progressive, interactive. Reste à signaler que l'analyse conversationnelle fait partie des pratiques communicationnelles.

1-2-4-La microsociologie de Goffman

Ce chercheur insiste sur les interactions en face à face, ainsi que les rituels auxquels il accorde une grande importance. Goffman développe l'idée d'une attention rituelle, qui consiste à ce que personne ne perd la face. Cette gestion des faces se manifeste, par deux types de rituels : les rituels réparateurs et les rituels confirmatifs

« Parmi les adultes de notre société ; presque toutes sortes de transactions ; y compris la plus brève des conversations ; s'ouvrent et se terminent par du rituel réparateur ou confirmatif (...) l'activité rituelle décrite permet aux participants de poursuivre leur chemin ; sinon avec la satisfaction de voir l'incident clos ; du moins avec le droit d'agir comme s'il était clos et l'équilibre rituel restauré »
Goffman (1973 : 138-139)

Selon ce dernier, la microsociologie est l'étude des formes routinières ou inédites de nos engagements en situation. C'est sur le domaine de l'organisation sociale des rencontres que la microsociologie se reconnaît comme un domaine de pleins droits.

1 -3-L'approche philosophique

Le philosophe porte sur la linguistique un regard plus général, la situant parmi les sciences du langage (la linguistique elle-même, mais aussi la psycholinguistique, la sociolinguistique, la neurolinguistique, la sémiologie et les sciences de la communication) mais ce n'est pas là le champ de la philosophie du langage proprement dite, celle-ci a pour objet le langage lui-même et non pas la ou les sciences qui en traitent.

1-4-L'approche linguistique

Cette approche est expliquée par Traverso comme suit :

« L'influence de ces travaux sur le champ linguistique peut être interprétée de deux manières. On peut y voir l'origine d'une rupture qui a conduit certains linguistes vers une forme de conversion à des problématiques externes, d'obédience plus socio-psychologique que linguiste. On peut, à l'inverse, reconnaître dans les problématiques interactionnistes des objets trouvant légitimement leur place dans un champ linguistique ouvert, ou par l'intégration de questions relatives à l'usage du langage. C'est plutôt cette vision qu'on adopte ici en considérant que l'orientation vers l'analyse d'interaction fonctionne par élargissement successif des champs d'intérêts. Dans cette perspective, on a une continuité sans rupture entre les différentes approches concernées par les unités supérieures à la phrase (grammaire du texte, analyse du discours). Nombre d'outils théoriques leurs sont d'ailleurs communs, fondés sur le développement, au sein de la linguistique, de la pragmatique : l'énonciation, les actes de langage et le principe de coopérations de Grice. » (Traverso, 1996 :11)

Cette approche comprend deux points essentiels qui sont : l'énonciation et l'interaction verbale. L'énonciation : malgré que l'objet matériel reste l'énoncé mais on ne l'aborde pas pour dégager la structure de la langue mais plus tôt on cherche les traces de son énonciation. La pensée sur la relation entre l'énoncé et l'énonciateur se développe dans les théories du dialogisme et de la polysémie.

L'interaction verbale : c'est un type particulier du discours qui se base sur la relation d'influence entre les interactants. Ce type d'interaction s'est imposé comme objet d'étude renouvelé des sciences du langage.

1-5-Les différents courants français de recherche dans l'analyse des interactions

En Europe, les travaux français sur l'analyse des interactions verbales peuvent être regroupés sous trois pôles : l'école genevoise fondée par Roulet ; le courant aixois dirigé par Vion ; et les travaux de l'équipe de Lyon avec Kerbat Orecchioni.

D'abord les travaux d'Eddy Roulet qui s'intéressent à l'organisation hiérarchique et fonctionnelle des structures discursives inspiré de l'école de Birmingham qui est considéré comme une référence en analyse du discours mais cette école préconise un modèle qui permet de prendre en considération une infinité de discours avec un nombre fini de catégories. Ensuite les travaux aixois (Aix –en- Provence) qui se base sur le caractère hétérogène de

l'interaction expliqué par Vion (1999) comme rapport de place « *par le rapport de place on exprime, plus ou moins consciemment, quelle position on souhaite occuper dans la relation et, du même coup, on définit corrélativement la place de l'autre* ». Enfin les travaux de l'équipe de Lyon qui s'inscrivent dans le cadre de l'analyse du discours en interaction. Leur approche a pour but de lier entre les différentes théories suivantes : l'analyse du discours ; l'analyse conversationnelle ; les actes du langage.

Après avoir présenté le champ disciplinaire de l'interaction verbale qui constitue d'ailleurs notre champ de recherche, nous passerons à la définition de certaines notions qui nous semblent importantes pour notre étude.

2- Théories, notions, concepts

Nous allons nous focaliser dans cette deuxième étape sur ce que la théorie des interactions verbales a mis en avant dans le but de comprendre le fonctionnement des interactions.

2-1-La notion d'interaction

Formé par le rapprochement des deux mots « inter » et « action », le terme d'interaction, dans son étymologie même, suggère l'idée d'une action mutuelle, en réciprocité, de plusieurs éléments. Dans le champ des relations humaines, « *interaction* » intervient comme une contraction de l'expression « *Interaction sociale* » (Marc et Picard, 1996), définie comme une « *relation interpersonnelle entre deux individus au moins par laquelle les comportements de ces individus sont soumis à une influence réciproque, chaque individu modifiant son comportement en fonction des réactions de l'autre* » (2016 : 191-198). C'est ce que Kerbat Orecchioni affirme dans cette deuxième citation « *parler c'est communiquer, et communiquer c'est interagir.* » (1992)

Ce terme d'interaction est utilisé dans plusieurs domaines parmi : les transactions financières, le sport, le domaine médical et les échanges verbaux et non verbaux. Goffman, insiste sur la dimension non verbale du processus communicationnel. Il distingue l'interaction, en tant que phénomène général, d'une interaction particulière.

2-2-Interaction / rencontre

Certains linguistes donnent une même définition aux deux termes interaction et rencontre, Vion quant à lui, établit une distinction entre les deux notions interaction et rencontre à partir

de la notion de cadre interactif et le définit comme suit :

« Nous pouvons appeler rencontre l'ensemble de ce qui se produit entre deux ou plusieurs sujets ; de l'instant de leur rencontre à celui de leur séparation. Dans certains cas ; cette rencontre ne comporte qu'une interaction. Dans d'autres cas ; nous avons tout intérêt à la concevoir comme formée de plusieurs interactions mettant en présence les mêmes participants. Si le cadre interactif se maintient en dépit de la séquentialisation et de la coarticulation des types -depuis de début jusqu'à la fin ; nous dirons que la rencontre correspond à une seule interaction. Par contre si ; à un moment déterminé ; il y a modification du cadre interactif ; nous dirons que ce moment de rupture permet d'établir une limite entre deux interactions constitutives de la rencontre. Nous rappelons que le cadre interactif se définit à partir du rapport de places dominant de l'espace interactif » (2000 : 146)

Selon Vion une rencontre peut contenir plusieurs interactions en fonction du cadre interactif, c'est en échangeant ce dernier que toute l'interaction change. Dans la définition citée ci-dessus nous avons fait appel aux deux termes cadre interactif et rapport de place que nous allons définir maintenant.

2-2-1- Le cadre interactif

Le cadre interactif se rapporte au rapport de places dominant, dans l'interaction de commerce le cadre interactif dominant est le suivant : le commerçant occupe, par son savoir du commerce (agir avec le client) et par son pouvoir d'influencer et de faire payer le client une position « haute » par rapport au client qui occupe une position « basse ». Mais au cours de l'interaction, se développent des moments de conversations, c'est une sorte de parenthèses et ce que Robert Vion (2000) désigne par « *modules conversationnels* » il définit le module comme : « *la présence d'un type particulier à l'intérieur d'un type* » (1992 :141). Dans lesquels le client et le commerçant occupent une « position symétrique » dans ce cas, il y a changement du cadre interactif et développement de relation entre client /commerçant.

2-2-2- Rapport de place

Au sein d'une interaction, les places ne sont pas indépendantes. Quand quelqu'un vise une certaine place, il assigne à son interlocuteur une place corrélative qui valide et renforce la sienne. Ce rapport peut être déterminé par le statut des interactants. Cette notion est abordée par plusieurs linguistes. Chez Marc et Picard (1989, 46), qui ont inspiré Vion, le rapport de place « peut être, en effet, déterminé de l'extérieur par les statuts et les rôles des interactants (fournisseurs /clients, homme/femme) ; mais il l'est aussi de l'intérieur même de la relation,

par la place subjective que chacun prend par rapport à l'autre (dominant/dominé, demandeur/conseiller, séducteur/séduit...) » en se basant sur cette définition, nous résolvons que, pour ces chercheurs, le terme « place » désigne trois types de positions :

- ❖ Les positions statutaires : ce sont des positions extérieures et antérieures au déroulement de l'interaction : la position de médecin, d'avocat, d'adulte, de père, de vendeur, de psychologue, de client, etc. ;
- ❖ Les positions interactives (occasionnelles) : ce sont des positions internes à l'interaction ; elles se produisent lors du déroulement de l'échange, on peut citer la position de commandeur, de séducteur, de conciliateur, d'accusateur, de conseiller, de demandeur, etc. ;
- ❖ Les positions de prestiges (dominant/dominé) : elles découlent des deux catégories précédentes et de la combinaison des éléments de ces deux catégories.

Nous nous intéressons particulièrement à la première et à la troisième catégorie de ces positions celle entre (client /commerçant).

2-3-Interaction /conversation

Interaction et conversation deux termes que l'on emploie dans l'analyse des interactions pour faire référence à deux réalités différentes. Le terme interaction est un terme générique. Il suppose une situation de communication en générale en face à face ou au moins simultanée avec deux ou plusieurs participants. Certaines interactions peuvent être non verbales. La plupart sont mixtes, elles comprennent une partie verbale et une partie non verbale par exemple les transactions commerciales dans les magasins (le cas de notre étude). Certaines, enfin, peuvent être entièrement verbales comme les interviews radiophoniques.

On peut essayer de faire un inventaire des interactions verbales pour les classer ; les critères de classification sont généralement liés au contexte ; site, participants, but, style... on pourra ainsi parler des interactions dans les petits commerce (les travaux de Véronique Traverso sur les conversations familiales et les interactions dans les commerces).

La conversation peut se définir comme un type particulier de l'interaction verbale. Comme toutes les interactions verbales, la conversation suppose une situation de communication orale

le plus souvent en face à face dans laquelle deux ou plusieurs participants échangent des propos Kerbat- Orecchioni définit la conversation comme :*«la parole qui se manifeste quand un petit nombre de participants se rassemblent et s'installent dans ce qu'ils perçoivent comme étonnant une courte période coupée des tâches matérielles ; un moment de loisir ressenti comme une in en soi , durant lequel chacun se voit accorder le droit de parler aussi bien que d'écouter ,sans programme déterminé. »* (1990,114). On retrouve le même raisonnement chez Traverso.

Mais toutes les interactions verbales ne sont pas des conversations. En prenant l'exemple cité ci-dessus, les transactions commerciales dans les magasins ne sont pas des conversations. Une interaction verbale doit donc répondre à des critères de définition bien précis pour être considérée comme une conversation. C'est tout d'abord au niveau des éléments constitutifs de la situation que l'on peut repérer les conditions favorables à l'émergence de la conversation :

- Le nombre des participants
- La relation entre les participants
- Le lieu
- Le temps
- Les échanges verbaux
- Le style de la conversation

Dans le cas de notre étude, nous nous focalisons sur tout ce qui est interaction, plus précisément interaction de commerce en se basant sur les études de Kerbrat-Orecchioni et Traverso, c'est ce que nous allons présenter dans ce qui suit.

2-4- Interaction dans les commerces

Les interactions de commerce sont des interactions finalisées dont l'objet se définit par la transaction qui se réalise au travers de la présence de deux participants, le client et le commerçant *« Elle met en présence, dans le lieu prévu à cet effet, des individus réunis pour procéder un échange transactionnel : argent contre bien et /ou service. Elle présente certaines caractéristiques générales qui permettent de la définir comme un type d'interaction s'opposant à d'autres. »* (Traverso, 2001 :6).

L'interaction dans les commerces présente un déroulement récurrent, des scripts assez codifiés et des caractéristiques générales qui permettent de la définir comme un type particulier d'interactions, celui de la transaction. La transaction est une interaction à finalité externe (contrairement par exemple à la conversation qui n'a pas d'autre but que l'entretien de la relation), dans laquelle les participants (clients et vendeurs) ont des rôles de nature complémentaire. L'interaction de commerce implique donc des participants dont les rôles sont préétablis et dont le but final et ultime est commun : mener à bien l'échange transactionnel. A son propos, Goffman (1987) parle de « *prestation de service* ».

2-4-1-Caractéristiques des interactions de commerce (fondées par Vion)

L'interaction dans les commerces est définie et démarquée par des critères assez spécifiques que je présente en six points :

1. Elle se déroule dans un site particulier prévu à cet effet ;
2. Les participants sont d'une part généralement présents afin d'effectuer une transaction : argent contre bien et/ou service. D'autre part, leur rôle est prédéfini dans l'interaction : client/vendeur. La complémentarité est également un élément important dans la structure de cette interaction. Celui-ci se manifeste au niveau des rôles, chaque personne assume un ensemble de tâches en complémentarité avec celles de son partenaire. En prenant exemple du cas de notre étude « client et commerçant » les rôles seront comme suit : (le client : l'ouverture, la requête, le paiement...etc. pour le second : l'ouverture, l'accueil, le service, l'explication, faire payer, la clôture...etc..
3. La finalité de l'interaction est externe ;
4. Elle possède comme le souligne Traverso (2001) un « cadrage temporel particulier », qui doit être normalement limité ;
5. L'interaction dans les commerces présente une routinisation dans le déroulement des échanges ;
6. Les échanges conversationnels viennent s'y ajouter éventuellement sans pour autant déranger la transaction comme le souligne Vion (1992 : 133). Ces échanges conversationnels, « modules » pour Vion et « interactionnel speech » pour Aston (1988), peuvent prendre place à tout moment dans l'interaction. Ce type d'interaction concerne l'hétérogénéité des échanges

verbaux : la transaction qui forme le cœur de l'interaction est fréquemment accompagnée d'échanges conversationnels. On peut dire, en suivant Robert Vion (1992), que l'interaction dans les commerces se définit sur le type principal de la transaction, et qu'elle est agrémentée de modules conversationnels. Pour Goffman (1969 : 383), il s'agit de « civilités », pour...ce qui concernent couramment des thèmes sans risque [safe topics] comme la météo, mais qui dérivent aussi plus fréquemment qu'on ne l'imagine vers des sujets plus personnels.

Ces caractéristiques citées ci-dessus permettent de donner à cette interaction un déroulement particulier que nous présentons comme suit.

2-4-2-Le déroulement d'une interaction de commerce (le script)

L'interaction dans les commerce propose un script bien défini « *c'est-à-dire une séquence d'action qui s'enchaîne d'une façon prédéterminée* » (Traverso, 1999 :87). Le déroulement de l'interaction de commerce se structure habituellement selon trois séquences principales ; l'ouverture, le corps et la clôture. Comme nous l'avons indiqué précédemment dans notre problématique, notre étude portera sur les séquences encadrantes « *nous traitons ensemble les séquences d'ouverture et de fermeture car ce sont les séquences les plus ritualisées d'une interaction* » (Kerbrat-Orecchioni, 1990 ; 37)

Ces deux séquences se composent d'un certains nombres d'actes de langage qui permettent de gérer globalement l'interaction.

- **L'ouverture de l'interaction** est liée à l'entrée du client dans le site, cette séquence est marquée par :

- ✓ Les salutations proprement dites englobent en principe les salutations obligatoires, en sachant que la salutation initiative doit en principe être suivie d'une salutation réactive.

- ✓ Les salutations complémentaires. D'après Kerbrat-Orecchioni (2001 : 110) les énoncés tels que « Comment ça va ? » et ses variantes, plus familière : « Ça va ? », « Ça boume ? », « Ça baigne ? » ou plus relevées : « Comment allez-vous ? » partagent des propriétés suivantes :

- Ils se présentent formellement comme des questions qui concernent la santé de l'interlocuteur ou plus largement et vaguement, son état général de bien-être ou de mal-être (physique ou psychologique).

- Ils se localisent dans la séquence d'ouverture de l'interaction, généralement juste après l'échange de salutation.

Ces énoncés peuvent se réaliser aussi au cours de l'interaction, mais il s'agit alors d'une question :

Exemple (au magasin de chaussures) :

Vendeur : Ça va, Madame ? Ça ne vous serre pas trop ? (Kerbrat-Orecchioni, 1994 ; 45)

- **La clôture de l'interaction** se réalise normalement et généralement sous forme d'échanges rituels. D'après les travaux de Kerbrat-Orecchioni et de Traverso, concernant les conversations familières, il peut y avoir différents actes de langage dans cette séquence. Nous voulons savoir quels sont les actes de langage qui sont fréquemment utilisés dans la séquence de clôture dans une interaction de commerce, nous citons :

✓ Les pré-clôtures : ces éléments ne se trouvent pas dans la séquence de clôture. Ils sont présents dans le corps de la conversation

✓ Les salutations finales

✓ Les remerciements : c'est une expression de la reconnaissance qu'on prouve pour un bienfait

✓ Les vœux : ils consistent pour l'émetteur à exprimer son désir que quelque chose de positif arrive au récepteur dans l'avenir. Et selon Kerbrat-Orecchioni, *« si certaines formules comme "bonne continuation", sont passe-partout, la plupart d'entre elles sont liées à un moment de la journée ou à des circonstances bien précises. »* (Kerbrat-Orecchioni 1990 : 196)

- **Le corps de l'interaction** représente le moment de la transaction commerciale. La requête suivie d'un « accusé de réception » comme souligne Traverso (2001), du règlement c'est-à-dire les deux moments où l'échange d'argent se fait entre le client et le commerçant a lieu : annonce du montant à régler et paiement (verbal ou non-verbal).

Comme nous l'avons cité ci-dessus, la description de ce script représente un échange standard et minimal entre commerçant et client. À Ce script minimal vient se greffer différents types d'échanges (notamment des modules conversationnels ou des actes de langages particuliers).

Conclusion partielle

Tout ce que nous avons cité ci-dessus, nous l'analyserons en détail dans le chapitre pratique qui porte sur l'étude comparative des interactions verbales dans les régions de Sétif et Bejaia après la transcription et l'analyse des données.

Chapitre analytique

Partie 1

Présentation du corpus

1. Présentation du corpus

Les interactions sont omniprésentes dans notre quotidien : interaction entre médecin et patient, entre enseignant et étudiant, entre juge et coupable, entre client et commerçant... etc. cette dernière qu'on appelle interaction de commerce et qui fait notre objet d'étude, est un type particulier d'interaction ayant des caractéristiques bien définies qui rendent l'analyse pertinente.

2. Description des commerces des deux wilayas :

Afin d'aboutir à un résultat pertinent dans cette étude comparative, nous avons fait en sorte d'enregistrer des interactions dans des commerces similaires à Bejaia et à Sétif, nous avons donc choisis presque les mêmes commerces : (alimentation, parfumerie, kiosque, pâtisserie, accessoire téléphonique, cafétéria...etc. qui sont des petits commerces, des boutiques certaines sont aménagées d'un beau décor et d'autres simples, celles de Bejaia ouvrent 7 jour sur 7 de 8h30 jusqu'à 22h, et celles de Sétif ouvrent 6 jours sur 7 (sauf le vendredi), elles commencent de 7h30 jusqu'à 18h.

3. Le lieu et le temps

Selon Traverso : « *le moment et l'endroit où se déroule l'acte de parole et, d'une manière générale, tout ce qui le caractérise du point de vue matériel* » (1996 ; 9)

3.1. Le lieu

3.1.1. Bejaia

Comme nous l'avons cité dans la présentation du corpus, nous avons pris en compte le facteur de la catégorie sociale, Traverso affirme qu'« *en spécifiant et classifiant les variations des éléments constitutifs de la situation, on construit une typologie des interactions* » (1999 ; 19)

Concernant le lieu des interactions se déroulant à Bejaia sont divisés en deux lieux essentiels, nous avons opté pour deux quartiers de cette ville, quatre interactions dans des commerces situés au centre-ville dans le quartier chic Rue des Aurès (dit Nacéria) qui représente le nouveau centre-ville de la wilaya de Bejaia, là où habitent les gens aisés qui se permettent d'acheter dans les commerces de ce quartier et, et une interaction dans une boutique chic située au quartier des 1000 logements, et les cinq autres dans un quartier populaire situé à côté de la

nouvelle gare routière (dit les quatre chemins), habité par des gens de la classe moyenne de la société et même les pauvres y habitent, ce lieu est caractérisé par l'union de ses habitants car ils vivent comme s'ils étaient une seule famille.

3.1.2. Sétif

Comme nous sommes dans une étude comparative, nous avons essayé de suivre les mêmes critères dans les deux régions, nous avons pris donc cinq interactions dans des commerces situés au centre-ville de la wilaya, aux alentours du marché couvert appelé le marché des riches, ce quartier est connu par la haute classe qui l'habite et qui le fréquente, les cinq autres sont enregistrés dans des commerces d'un quartier populaire appelé quartier des 1014 logements, habités par la classe moyenne de la société.

L'individu et la société sont prise pour une même entité, mais nous signalons que dans l'analyse et la comparaison de nos interactions nous prenons en considération l'individu et non pas la société comme l'affirme la citation suivante : « *En vérité, on ne peut opposer « individus » et « société » comme deux entités distinctes que sur le plan du langage.* » (Elias, 1991 ; 198)

3.2. Le temps

Comme le lieu, le temps n'a pas été choisi d'une manière arbitraire que ce soit à Bejaia ou à Sétif. Nous avons préféré d'enregistrer nos interactions l'après-midi entre 12h et jusqu'à 17h30. Le choix de cette période de la journée est basé sur le fait du mouvement existant et le nombre de gens remarquable. Nous soulignons que certaines interactions à Bejaia ont été enregistrées pendant les soirées du mois sacré « mois de Ramadhan ».

Nous allons indiquer dans ce qui suit, la durée de chaque interaction :

3.2.1. Les interactions enregistrées à Bejaia

Interaction n 1 : 5 minutes et 8 secondes (17h01)

Interaction n 2 : 1 minute (17h00)

Interaction n 3 : 1 minute et 17 secondes (17h03)

Interaction n 4 : 4 minutes et 11 secondes (14h53)

Interaction n 5 : 3 minutes et 36 secondes (22h32)

Interaction n 6 : 1 minute et 1 seconde (16h50)

Interaction n 7 : 4 minutes et 39 secondes (12h15)

Interaction n 8 : 3 minutes et 31 secondes (18h57)

Interaction n 9 : 2 minutes et 18 secondes (18h00)

Interaction n 10 : 2 minutes et 5 secondes (16h05)

3.2.2. Les interactions enregistrées à Sétif

Interaction n 1 : 2 minutes et 13 secondes (12h26)

Interaction n 2 : 2 minutes et 35 secondes (12h36)

Interaction n 3 : 1 minute et 36 secondes (12h42)

Interaction n 4 : 1 minute et 58 secondes (12h48)

Interaction n 5 : 1 minute et 48 secondes (12h51)

Interaction n 6 : 4 minutes et 48 secondes (13h09)

Interaction n 7 : 1 minute et 9 secondes (13h25)

Interaction n 8 : 3 minutes et 14 secondes (12h26)

Interaction n 9 : 1 minutes et 17 secondes (14h48)

Interaction n 10 : 2 minutes et 17 secondes (12h34)

4. Les participants

4.1. Le nombre

Parmi les facteurs les plus essentiels et qui impacte le fonctionnement de l'interaction, le nombre des participants. Ce que précise Traverso : « *Le nombre de participants engagés dans l'interaction influence son déroulement et modifie les contraintes pesant sur chacun : dans*

une situation duelle, l'obligation d'engagement de chacun est maximale, alors que dans une situation à plus de deux participants, l'attention de certains peut être flottante.» (1999 :18)

Dans le cas de notre étude les interactions qui composent notre corpus se déroulent entre deux participants (commerçant et client), le nombre reste presque le même dans toutes les interactions, mais nous soulignons un changement du cadre interactif que d'une boutique à une autre.

4.2. Leurs caractéristiques

Selon Traverso, « *chacune des caractéristiques des participants (appartenance socioprofessionnelle, âge, sexe, appartenance géographique, est susceptible d'influencer, à son niveau, le fonctionnement de l'interaction* » (1999 ; 18). Dans notre cas :

- Le sexe des participants varie entre hommes et femmes, les commerçants sont toujours de sexe masculin et les clients peuvent être les deux

Exemple de participant (femme) dans l'interaction N°6 à Sétif et N°7 à Bejaia.

- L'âge des participants (commerçants et clients) varie entre 20 et 65 ans

Exemple de participant âgé de 65 ans dans l'interaction N°1 à Sétif.

- L'appartenance géographique des participants, ils sont soit de Bejaia soit de Sétif

Exemple de participant bjaoui dans l'interaction N°2 dans le corpus bjaoui et, un participant sétifien dans l'interaction toujours N°2 dans le corpus sétifien.

5. Justification du choix du corpus

L'Algérie est un grand pays qui dispose de 58 wilayas. Pour notre étude comparative, nous avons choisi deux wilayas, la wilaya de Bejaia et la wilaya de Sétif. Ce choix n'a pas été fait d'une manière hasardeuse, le choix de notre wilaya est évident (le lieu de notre résidence) et celui de Sétif est justifié par :

- En premier lieux, nous nous somme basée sur le fait de la distance entre ces deux régions qui ne dépasse pas 111 km, c'est un kilométrage moyen comparant aux autres wilayas

- En deuxième lieu, le mouvement, il ne faut pas négliger que la wilaya de Sétif est connue par son activité quotidienne et de sa société dynamique (dite bonne vivante)
- En troisième lieu, et vu que notre étude est faite sur les interactions de commerce, cette wilaya possède de divers commerces que ce soit dans la vente des produit locaux ou importés.

6. Méthodologie de la recherche

Notre corpus se présente sous forme d'enregistrements audio collectés à l'aide d'un magnétophone. Notre travail repose donc, sur un corpus oral où le langage est purement spontané contrairement à l'écrit qui est fabriqué.

Nous signalons que nous nous sommes limitées qu'aux données qui sont claires dans le corpus enregistré. Nous avons collecté plus de trente interactions de commerce entre Bejaia et Sétif, mais le nombre d'interactions sélectionnées pour l'analyse est au nombre de dix-huit car :

Pour préparer un mémoire de Master, nous sommes freinées par le facteur temps et dans ce cas-là, nous ne pourrions pas analyser plus d'interactions. Dix interactions à Bejaia et huit à Sétif, nous avons essayé de prendre presque les mêmes commerces dans les deux wilayas et celles qui nous semblent importantes, nous avons essayé de prendre des interactions de différents commerces, différentes catégories d'âge, le critère sexe des clients (hommes, femmes, jeunes, âgés...), et même les catégories sociales.

Il est important de signaler une autre fois que l'interaction se compose de trois séquences (ouverture, transaction (la requête) et la clôture), mais notre étude est basée sur ces deux séquences encadrantes (ouverture et clôture) car c'est ce qui nous semble différent entre les deux régions.

7. Transcription du corpus

Afin de réaliser notre étude, nous nous sommes essentiellement focalisés sur des enregistrements audios qui se déroulent entre client et commerçant, après la collecte de ces données authentiques, en nombre de dix-huit interactions, espacées de cinq mois entre janvier et mai 2022 et qui durent en moyenne quelques minutes nous sommes passée à la transcription minutieuse, comme le souligne Traverso :

« L'analyse des interactions repose sur une méthode inductive : elle part des données en cherchant à identifier des comportements interactionnels récurrents, pour en proposer des catégorisations et formuler des généralisations. La démarche est résolument descriptive. Elle se fonde sur l'observation, l'enregistrement et la transcription minutieuse d'interaction authentique. » (Traverso, 1999 :22).

Le système de transcription appliqué dans notre transcription est la transcription en ligne qui implique un retour à la ligne à chaque prise de parole de la part d'un locuteur.

9. Les sigles adoptés

Pour désigner le commerçant, j'ai opté pour le « V », qui représente vendeur ; et pour « Cl » qui désigne le client.

Convention de transcription

✓ Rythmes

[Interruption et chevauchement

: Allongement de son

' Chute du son

_ Mot interrompu

= indique un enchaînement immédiat entre deux tours de parole

✓ Intonations

↑ Intonation fortement montante

↓ Intonation fortement descendante

/ Intonation légèrement montante

\ Intonation légèrement descendante

... Silence

(Rire) note un rire

(Inaudible) passage inaudible

Partie 2

Analyse du corpus

1. Analyse des données

Dans cette partie analytique de notre travail, nous allons nous focaliser uniquement sur l'étude des séquences encadrantes (ouverture et clôture), car c'est celles qui sont les plus ritualisées comme l'affirme Kerbrat-Orecchioni (1990).

L'organisation interne de ces séquences, dépend de plusieurs facteurs : type d'interaction, la situation interactive, but, durée, circonstances de la rencontre, fréquence des rencontres entre les participants, degré de connaissance mutuelle, nature de la relation interpersonnelle. Dans notre cas, nous sommes face à des interactions de commerce comme type particulier d'interaction, nous présentons dans ce qui suit le cadre interactif de chaque commerce.

1.1 Le cadre interactif de l'interaction n°1 (boucherie Nacéria)

Cette boucherie est située dans le quartier appelé quartier des Aurès, en face la résidence de la gendarmerie. Elle se compose de quelques matériaux (un réfrigérateur, trois présentoirs, une caisse...etc.), concernant le décor de celle-ci, les couleurs rouge et blanc sont les plus dominantes, différents cadres de vache et de mouton sont placés sur les murs, afin de donner une vie à la boutique, ils ont choisi une luminosité blanche et forte qui illumine tous les coins de celle-ci.

Cette interaction a été enregistrée en après-midi vers 17h et elle dure 5 minutes et 8 secondes, c'est le vendeur qui occupe la position haute puisque c'est le propriétaire de la boutique et le client la position basse.

1.1.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°1

Cl : Salam aalikoum³↓ Salutation

V:Alikoumsalam⁴↓ Salutation

Dans cette première interaction, la séquence d'ouverture est composée de salutation obligatoire manifestée par « *salamaalikoum* », initiée et prononcée par client. En contrepartie elle fait appel à une salutation réactive de la part du vendeur et qui est « *Alikoumsalam* ». Cela manifeste la présence de deux interlocuteurs dans cette interaction.

³ La paix sur vous

⁴ Sur vous la paix

1.1.2. Séquence de clôture de l'interaction n°1

Cl : ça ne fait que thebsem dihina⁵↑

V : Oui : dayenaqlaghneqledgher da⁶

(Le vendeur lui donne son produit)

Cl : Barak lahofik⁷remerciement pour le produit

V : Aeslama⁸↑ (pour une cliente qui vient de rentrer) salutation

Nous soulignons dans cette séquence ce qu'on appelle le module manifesté par une question « *ça fait que thebsem dihina* » prononcée de la part du vendeur suivi d'une réponse qui est « *oui aqlaghneqledgher da* » prononcée par le client, de ce fait le rapport de place devient symétrique entre ces deux interactants et peut expliquer que les deux personnes se connaissent et se permettent la troncation.

La partie clôture est tronquée, car le client clôture cette interaction par la formule de remerciement « *Barak lahofik* » comme initiative qui appelle une formule réactive par le vendeur, mais ce dernier a tronqué cette partie et répond à ce moment à une cliente qui vient de rentrer en utilisant la formule « *Aeslama* »

1.2 Le cadre interactif de l'interaction n°2 (kiosque Nacéria)

Cette petite boutique est située au quartier des Aurès, elle est d'une superficie de 10 mètres carré, celle-ci se compose de plusieurs vitrines, remplies de produits (des parfums, des chichas, des bibelots, du tabac et même des gâteaux et des chocolats), à côté de la porte d'entrée on retrouve un réfrigérateur de boissons, en face de la porte d'entrée, on retrouve une étagère de montre et de lunettes.

L'interaction a été enregistrée à 17h et dure 1 minute, le vendeur occupe une position haute et le client un

⁵Ça veut dire que vous avez arrêté labas

⁶Oui c'est bon on a déménagé ici maintenant

⁷ Dieu vous bénisse

⁸Bienvenue

1.2.1. La séquence d'ouverture de l'interaction n°2

Cl : Salam aalikoum⁹ y a quelqu'un ↑? Salutation+question

V : Oui : réponse à la question

La séquence d'ouverture de cette interaction est tronquée, nous soulignons une formule initiative de la part du client qui ouvre l'interaction en utilisant des salutations « *salamaalikoum* » suivie d'une question « *y a quelqu'un ?* », le vendeur répond à la question en disant « *oui* » mais ne répond pas à la salutation qui est obligatoire, comme le souligne Traverso«*les salutations sont obligatoires ...; à saluer* » (1996 :67). Le vendeur commet donc une enfance envers son client malgré cela le client précède sa requête par la formule de politesse « *S'il vous plait* »

1.2.2. La séquence de clôture de l'interaction n°2

Cl : 25 ? Voila : fin de la transaction

V : Amtidedmegh¹⁰ ? Proposition d'aide

Cl : Non c'est bon sahit¹¹ réfutation/remerciement

V : Bla mziya¹² réponse au remerciement

Cl : merci sahit¹³ double remerciement

Après la séquence de paiement, l'un des interactants est sensé clôturer l'interaction afin de protéger les faces, dans cette deuxième interaction c'est le vendeur qui prend cette initiative en posant une question « *Amtidedmegh ?* » Qui reçoit une réponse « *Non c'est bon sahit* » qui est une formule remerciement de la part du client, à son tour, le vendeur répond par une formule de politesse qui est « *Bla mziya* », pour que le client clôture définitivement l'interaction toujours par le remerciement « *Merci sahit* »,

⁹ La paix sur vous

¹⁰ Je vous l'a donne

¹¹Non c'est bon merci

¹² De rien

¹³Merci

1.3 Le cadre interactif de l'interaction n°3(Kiosque quatre chemins)

Ce petit kiosque est d'une superficie de 16 mètres carré, sa décoration est faite en bois et en vitrine, il vend surtout des produits cosmétiques, du tabac et des produits alimentaires (tels que des gâteaux, des bonbons, des concassées...etc.), sur la gauche de la porte d'entrée, on retrouve un réfrigérateur de boissons.

Cette interaction a été enregistrée vers 17h et dure 1 minute et 17 secondes, le vendeur occupe une position haute par rapport au client qui occupe une position basse.

1.3.1. La séquence d'ouverture de l'interaction n°3

Cl : Salam Aalikoum atili l massa¹⁴ n 500 Salutation +question

V : Amira kan inkhedem aya 3ziz¹⁵ Réponse à la question

On remarque que cette séquence est tronquée, y a une présence d'une formule de salutation du client qui est « *Salam aalikoum* » suivie directement d'une question sur le produit « *Atili l massa n 500 ?* », mais de la part du vendeur on souligne juste une réponse à la question « *Amira kan inkhedem aya aaziz* » et pas de réponse à la salutation. Le mot « *aya aaziz* » qui signifie « *une personne chère* » prononcé de la part du vendeur désigne généralement un rapport de place symétrique entre ces deux interactants (relation interpersonnelle).

1.3.2. La séquence de clôture de l'interaction n°3

V : Welah ar tfouk¹⁶ Réponse à la question

Cl : Maaliche fkiyid snath¹⁷ Demande du produit

V : voilà : (Séquence de paiement)

Nous remarquons que la séquence de clôture se trouvant généralement après la séquence de paiement est absente. Dans ce cas, il n'y a pas de protection de faces, ce qui est obligatoire dans une interaction Dans une interaction en général, les deux séquences sont obligatoires, mais dans les commerces, on peut tolérer leur absence car le but visé est la transaction. Une

¹⁴ La paix sur vous, on retrouve chez vous Amira

¹⁵On vend que Amira mon chère

¹⁶ Je vous jure qu'on l'a plus

¹⁷Ce n'est pas grave donnez-moi deux

fois achevée, les deux participants peuvent se quitter sans se saluer (le commerçant doit servir d'autres clients/ le client peut être pressé).

1.4. Le cadre interactif de l'interaction n°4 (superette Boualem)

Celle-ci est une grande supérette du quartier des quatre chemins, elle se trouve à côté du centre commercial « Scala shopping », elle est d'une superficie de 100 mètres carré environ. Cette supérette est trop chargée de tout type de produits alimentaires (des conserves, des pâtes, des gâteaux, des légumes secs...etc.), elle contient deux caisses, une du côté droit et l'autre du côté gauche, à côté de cette dernière on retrouve l'étagère du lait Candia et tout une ligne de réfrigérateurs (de boissons, de produit laitiers...etc.), et on trouve même des produits détergents, cette boutique est un peu sombre et manque de lumière.

Cette interaction a été enregistrée vers 15 h et dure 4 minutes et 11 secondes, le vendeur occupe une position haute par rapport au client qui occupe une position basse.

1.4.1 Séquence d'ouverture de l'interaction n°4

Cl : Salam aalikoum¹⁸ à Boualem saha remtanik¹⁹ : Salutation + vœu

V : Waalikoum salam saha remtanik ketchi daghen²⁰ / Salutation + vœu

Cl : Achehal chocolat ayi à Boualem²¹ ? Question sur le prix

Dans cette interaction, c'est le client qui prend l'initiative d'ouvrir l'interaction par une salutation et un vœu « *Salam aalikoum à Boualem, saharemtanik* », le fait de prononcer le prénom du vendeur cela désigne une relation entre ces deux interactants, donc un rapport symétrique, on remarque la présence du vœu « *Saha remtanik* » en sachant que l'interaction se déroule durant le mois sacré, le vendeur à son tour répond par « *Waalikoum salam, saha remtanik ketchi daghen* », donc présence de salutations et de vœux dans les deux côtés.

¹⁸ La paix sur vous

¹⁹ Bon ramadan

²⁰ Sur vous la paix et bon ramadan à vous aussi

²¹ C'est pour combien le chocolat Boualem

1.4.2. Séquence de clôture de l'interaction n°4

V : Nwid daghen ²² gaufrette ayi promotion laalit i laid ²³ ... i l gâteau↑ le produit	proposition sur
Cl : Achehal le prix ynes ²⁴ ?	Question sur le prix
V : Promotion 3 s 10 alef en plus bnin ²⁵ ah : question	Réponse à la
Cl : Après adneqel ²⁶ nchallah mazel lhal ²⁷ i l3id ↓ (projet)	Une promesse
V : Akentebghit ²⁸ ↓	
Cl : aya saha ²⁹	Remerciement

Après la séquence de paiement, on remarque que le vendeur prend parole en proposant au client un autre produit ce qu'on appelle : « *Nwid daghen gaufrette ayi promotion laalith i laid i l gâteau* », le client le questionne sur le prix, le vendeur lui répond, on peut presque signaler un retour à la requête mais finalement clôturer par une promesse de la part du client « *Après adneqel nchallah mazel lhal i laid* ».

La séquence de clôture est tronquée, après la réponse du vendeur le client passe à la clôture de son interaction par des remerciements « *Aya saha* » mais aucune réponse du vendeur.

1.5 Le cadre interactif de l'interaction n°5 (Boutique coup de cœur)

Boutique de prêt- à -porter féminin, qui se situe à la rue des Aurès derrière l'arrêt de bus de Dawadji, sa superficie est d'environ 30 mètres carré, décorée en alucobonde de couleur doré et de peinture blanche, c'est une boutique chic et lumineuse, elle vend des vêtements et des chaussures de mode et d'actualité. Son entrée est marquée par la présence de plusieurs mannequins qui portent et qui donnent une idée sur le produit en vente.

²² On a ramené aussi

²³ Il est bien pour le gâteau

²⁴ C'est pour combien son prix

²⁵ Promotion 3 à 10 dinars en plus c'est bon

²⁶ On revient

²⁷ Y a encore du temps

²⁸ Comme vous voulez

²⁹ Merci

Cette interaction a été enregistrée vers 22h32 et dure 3 minutes et 36 secondes, le vendeur occupe la position haute par rapport au client qui occupe une position basse.

1.5.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°5

Cl : Salam aalikoum³⁰↑ Salutation

V : Aalikoum salam³¹↑ Salutation

Cette séquence est marquée par la présence des salutations de la part des deux interactants, en initiative et en réactive par les formules « *Salam aalikoum* » et « *Alikoum salam* », nous signalons que c'est le client qui prend l'initiative d'ouvrir l'interaction.

1.5.2. Séquence de clôture de l'interaction n°5

Cl : = je vais le prendre Requête du produit

(Séquence de paiement)

Cl : Merci beaucoup / c'est très gentil remerciement + compliment

V : merci à vous : Remerciement

De même que la séquence d'ouverture de cette interaction, nous soulignons une clôture manifestée par des remerciements en initiative et en réactive « *Merci beaucoup c'est très gentil* » de la part du client et « *Merci à vous* » de la part du vendeur, le rapport de place est soutenu c'est toujours commerçant /client.

Nous signalons que les remerciements sont prononcés en langue française.

1.6 Le cadre interactif de l'interaction n°6 (épicerie du quartier)

Cette épicerie se trouve à la rue des Aurès dans le grand boulevard qui mène vers le C.E.M. Nacéria, c'est une grande épicerie d'alimentation générale qui est d'une superficie de 120 mètres carré environ. Elle met en vente tout ce qui de l'alimentation et même produits cosmétiques et détergents, elle possède 3 réfrigérateurs, 2 spécialement pour les produits laitiers (fromage, yaourt...) et 1 pour la boisson (jus, l'eau...), en rentrant on retrouve une

³⁰ La paix sur vous

³¹ Sur vous la paix

caisse sur la droite, sous cette dernière il y a toujours des gâteaux et des chocolats en promotion.

Cette interaction a été enregistrée vers 16h50 et dure 1 minute et 1 seconde, le vendeur occupe une position haute par rapport au client qui occupe une position basse.

1.6.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°6

Cl : Thoufegh chekhchoukha wissen ma tes3imt³² / Question sur le produit

V : Kchem kan à seyder dina kan³³ Demande d'entrée

On souligne absence de la séquence d'ouverture et le passage directement à la requête du produit, donc dans ce cas-là l'ouverture de l'interaction est marquée juste par la présence ou l'entrée du client. On peut supposer que le client est pressé c'est ce qui ne marque pas une offense sur la face du vendeur.

1.6.2. Séquence de clôture de l'interaction n°6

V : Aken tebghit imala... zer gh wayi à coté balak atafet³⁴

Cl : Nchallah... ihisahitou³⁵ Un souhait formule idiomatique +souhait

V : sahit filamen³⁶ Remerciement + vœu

Dans cette séquence on remarque la présence des remerciements de fin d'interaction de la part des deux interactants, qui se manifeste par les formules « *Nchallah ihi sahitou* » et « *Sahit* » et même présence d'un vœu de la part du vendeur « *Filamen* ».

1.7 Le cadre interactif de l'interaction n°7 (Axxam terroir³⁷)

Cette boutique est située au quartier des mille logements à côté de la mosquée, elle est d'une superficie de 20 mètre carré environ, sa façade est faite en vitre et en alucobande blanche, le nom de la boutique qui est (axxam terroir) est fait en bois.

³² Je cherche cette marque de pate, je ne sais pas si vous l'avez

³³ Entrez monsieur et vérifiez là bas

³⁴ Comme vous voulez, vous pouvez voir au magasin à coté

³⁵ Si dieux le veut merci à vous

³⁶ Merci partez en sécurité

³⁷ La maison terroir

Nous soulignons dans cette première séquence des salutations « *Salam aalikoum* » du client qui ouvre l'interaction. Un échange tronqué est y puisque le vendeur n'a pas répliqué par une salutation mais par des salutations complémentaires lui souhaitant la bienvenue « *Aeslama ynem* » accompagné d'une question sur la santé de la cliente « *ça va ?* » et de même de la part de la cliente « *ça va hamdoulah neaya kan et kounwi ça va ?* », le vendeur répond à cette question et développe un autre thème (présence de module) avant de passer à la requête. Cela signifie qu'y a présence d'une relation interpersonnelle entre les deux.

1.7.2. Séquence de clôture de l'interaction n°7

Cl := Je passerai la prochaine fois nchallah⁴⁸ pour le prendre

V : nchallah⁴⁹

(Séquence de paiement)

Cl : Merci beaucoup : adi3in rebī⁵⁰↓ Remerciement + vœu

V : Merci saha⁵¹ à la prochaine nchallah⁵² Remerciement + promesse

Nous soulignons une présence de pré-clôture qui se manifeste sous forme d'une promesse de la part du client « *Je passerai la prochaine fois nchallah* », elle se place avant la séquence de paiement suivie d'une formule idiomatique émise par le commerçant qui met fin à la transaction. Après cette partie de l'interaction (le paiement), le client prend l'initiative de mettre fin et de la clôturer par un remerciement et un vœu « *Merci beaucoup adiaïnrebi* », le vendeur à son tour répond avec un remerciement et une promesse (projet de se voir) « *Merci saha à la prochaine fois nchallah* ».

Les projets peuvent désigner un rapport de place symétrique entre les interactants.

1.8 Le cadre interactif de l'interaction n°8 (Cafétéria de la gare routière)

Cette cafétéria se trouve aux alentours de la nouvelle gare routière de Bejaïa, sa superficie est d'environ 50 mètres carrés, elle se compose d'un long comptoir, des machines à café, des

⁴⁸ Si dieux le veut

⁴⁹ Si dieux veut

⁵⁰ Que dieu vous aides

⁵¹ Merci

⁵² Si dieux veut

tables et des réfrigérateurs de boisson, sur le comptoir, on y trouve des plateaux de gâteaux et des sucrières

Cette interaction vers 18h57 et dure 3 minutes et 31 secondes, le vendeur occupe une position haute par rapport au client qui occupe une position basse.

1.8.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°8

Cl : Salam aalikoum ⁵³ ↑	Salutation
V : Salam ⁵⁴ Salutation	
Cl : Moussa↑ ... azulfelak ⁵⁵ /	Prénom + salutation
V : Azul felak ⁵⁶ ↑	Salutation
Cl : Amek tettilit ⁵⁷ ?	Salutation complémentaire
V : welah ça va hamdoulah ⁵⁸ complémentaire	Réponse à la salutation
Cl : hamdoulah ...achehal l qahwa ni ⁵⁹ ? / réponse sur la santé/requête	formule idiomatique réponse à la

Le client prend l'initiative d'ouvrir cette interaction par des salutations « *Salam aalikoum* », mais même après la salutation réactive du vendeur « Salam » le client rajoute en plus le prénom du vendeur, une salutation dite d'une autre manière en langue tamazight « *Moussa azul felak* », le vendeur fait de même, réplique en salutation en la même langue que son client (arabe/arabe, kabyle/kabyle). Le client enchaine ensuite avec une salutation complémentaire sur l'état du vendeur en disant « *Ame ktettilit ?* », après la réception de la réponse du vendeur par une réponse positive (ça va) accompagnée par les formules idiomatiques (Welah, hamdoulah), le client passe directement à la requête (achehal l qahwa ni ?) .

⁵³ La paix sur vous

⁵⁴ La paix

⁵⁵ Bonsoir

⁵⁶ Bonsoir

⁵⁷ Comment vas-tu

⁵⁸ Je vous jure que ça va dieux merci

⁵⁹ Le prix du café

On signale que le fait de prononcer le prénom cela désigne présence d'une relation et un rapport symétrique entre les deux interactants.

1.8.2. Séquence de clôture de l'interaction n°8

Cl : ma money à moussa ? (Rire) une question sur la réponse

V : Athaya serfik⁶⁰ (Rire)

Cl : Aya saha ftourkoum⁶¹↓ vœu

V : Saha ftourek↓ vœu

Nous soulignons dans cette séquence une présence de vœux de la part du client et du vendeur par les formules votives qui fonctionnent comme de salutations « *Aya saha ftourkoum* » et « *Saha ftourek* » (l'interaction est enregistrée pendant le mois sacré).

1.9 Le cadre interactif de l'interaction n°9 (Parfumerie)

Cette parfumerie se trouve au quartier des quatre chemins rue de la gare routière, c'est une petite boutique de parfums, un peu sombre, peinte en blanc, remplie de vitrines, décorée avec quelques photos de stars mondiales.

Cette interaction a été enregistrée vers 18h et dure 2 minutes et 18 secondes, le vendeur occupe une position haute par rapport au client qui occupe une position basse.

1.9.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°9

Cl : Tewithed le parfum laali⁶² ? ↑ Question sur le produit

V : ah ? /

Cl : =Le parfum laali⁶³ requête

Nous soulignons l'absence de cette séquence, elle est juste marquée par la présence du client qui passe directement à la requête de son produit.

⁶⁰ Voilà ta money

⁶¹ Allez merci bon appétit

⁶² T'as ramené de bon parfum

⁶³ Tout ce que j'ai est bien

D'après le corps de l'interaction on souligne un rapport de place symétrique entre les deux interactants.

V : Koulechiw laalith... chema delqewa... riha del qewa⁶⁴↑

1.9.2. Séquence de clôture de l'interaction n°9

(Préparation du parfum et séquence de paiement)

Cl : Merci bien ↓

V : sahit⁶⁵↓remerciement

Après la séquence de paiement, les deux interactants clôturent leur interaction par des remerciements « *Merci bien* » et « *Sahit* ».

1.10. Le cadre interactif de l'interaction n°10 (alimentation générale)

Cette boutique qui se situe au quartier des quatre chemins, c'est un petit magasin simple et mal organisé d'une superficie de 16 mètres carrés, il met en vente tout ce qui est alimentation générale et même quelques produits détergents, il contient un présentoir et deux réfrigérateurs un pour la boisson et l'autre pour les produits laitiers, pour ce qui concerne la luminosité elle est très faible.

Cette interaction a été enregistrée vers 16h05 et dure 2 minutes et 35 secondes, le vendeur occupe une position haute par rapport au client qui occupe la position basse.

1.10.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°10

Cl : Salam aalikoum... sahit à Laaziz↑Laaziz... fkaghed yiweth orange⁶⁶
Salutation+prénom+requête

V : Amek à Samir ⁶⁷? / Salutation complémentaire + prénom

Cl : Yiweth n ah...n orange Ifruit⁶⁸ requête

⁶⁴Tout que j'ai est bien le chic et même le parfum

⁶⁵ Merci

⁶⁶ Donne-moi une boisson orange

⁶⁷ Comment ça va Samir

⁶⁸ Une bouteille du jus d'orange Ifruit

V : Ih⁶⁹

Nous soulignons dans cette interaction une ouverture tronquée de la part du vendeur, le client prend l'initiative d'ouvrir l'interaction avec une salutation suivie d'un remerciement « *Salam aalikoum sahit à Laaziz* », le client n'a pas laissé l'occasion au vendeur de répondre à sa salutation car il est directement passé à la requête « *Fkaghed yiweth orange* » et à ce moment le vendeur lui répond mais avec une salutation complémentaire en lui disant « *Amek à Samir ?* », cette question porte sur des informations sur l'état du client.

La présence des prénoms des interactants indique une relation et un rapport symétrique entre ces deux participants.

1.10.2. Séquence de clôture de l'interaction n°10

(Séquence de paiement)

Cl : ça marche chwiya à laaziz nagh thyen⁷⁰ ? ↓ Question

V : Welah ma khedmegh azouh⁷¹

Réponse à la question

Cl : Aka ah^{72?} / Adiaal rebi tawil nchallah⁷³... saha ftourkoum⁷⁴ ↓ Réponse à la question + vœux

V : Sahit⁷⁵ à Samir /

remerciement

Après la séquence de paiement, on remarque la présence d'un module le client pose une question sur le travail « *ça marche chwiya à laaziz nagh thyen ?* », après avoir une réponse du vendeur le client passe à la clôture de l'interaction avec des vœux « *Adiaal rebi tawi Inchallah saha ftourkoum* », de son côté, le vendeur clôture avec un remerciement « *Sahit à Samir* ».

2. Synthèse

Dans cette partie analytique, nous avons eu recours aux termes suivants :

⁶⁹ Oui

⁷⁰ Ça marche un peu le travail ou bien ça dort

⁷¹ Je vous jure que je ne travaille pas

⁷² Comme ça

⁷³ Que dieu trouve une solution

⁷⁴ Bon appétit

⁷⁵ Merci

2.1. Les vœux

C'est le fait que l'émetteur (dans notre étude : vendeur ou client) exprime un désir que quelque chose de positif arrive au récepteur.

Selon Kerbrat-Orecchioni, «*Si certaines formules comme "bonne continuation", sont passe-partout, la plupart d'entre elles sont liées à un moment de la journée ou à des circonstances bien précises.*» (1990 : 196).

2.2. Les remerciements

D'après Kerbrat-Orecchioni : le remerciement est défini comme un acte de langage particulier

« L'acte consistant à accuser réception d'un cadeau et à exprimer sa reconnaissance au responsable de ce cadeau. Le terme de « cadeau » doit être entendu au sens large, comme recouvrant toutes sortes d'actions bénéfiques pour le destinataire, qu'elles soient de nature non verbale ou verbale (.....) » (1996 :86).

2.3. Le module

C'est une sorte de parenthèse qui ne caractérise pas l'interaction, on l'adopte juste à moment particulier dans le cadre interactif de celle-ci. Robert Vion (2000) désigne par « *modules conversationnels* » « *la présence d'un type particulier à l'intérieur d'un type* » (1992 :141).

2.4. Les salutations complémentaires

Les salutations d'ouverture sont dans certains cas accompagnées d'autres actes et particulièrement de question sur la santé ou (l'état) de l'interlocuteur. Ces actes accompagnant les salutations font partie de ce qu'André-Larochebouvy nomme les « *salutations complémentaires* ».

André-Larochebouvy (1984 :69), distingue quatre rôles des salutations complémentaires :

- 1- Remplacer les situations lorsque les participants sont en rapports suivis et informels.
- 2- Servir d'amorce à un développement du thème (santé).
- 3- Servir d'amorce à un développement du thème qui servira d'exode avant d'entamer d'autres sujets.

4- Accompagner les salutations

3. L'analyse des séquences d'ouverture et de clôture dans les interactions de la wilaya de Bejaia (quartier des quatre chemins)

Dans ces interactions, on remarque que les salutations, les vœux et même les projets dans le corpus bjaoui sont d'ordre religieux, ce qui permet d'exprimer un respect envers les autres, le Hadith du prophète Mohamed rapporté par Abu Hurayra, témoigne de ce respect :

Le messager de Dieu a dit : « *Lorsque l'un d'entre nous rencontre son frère (en religion), qu'il le salue. Et même si vous marchiez ensemble et qu'un arbre, un mur ou une pierre venait à vous séparer, échangez le salut dès que vous vous rencontrez à nouveau.* » (Ahmed abd al Jawad ; 2002).

Les interactions enregistrées au quartier des quatre chemins : **interactions (3, 4, 8, 9, 10)**

3.1. Les composantes des séquences d'ouverture

Pour ces interactions, nous soulignons quatre situations :

- Absence de la séquence d'ouverture : dans l'interaction n°9
- Ouverture tronquée : dans l'interaction n°3
- Ouverture qui se compose de remerciement + vœu : dans l'interaction n°4
- Ouverture qui se compose de salutation et de salutation complémentaire : dans l'interaction n°8+10

3.1.1. Les langues utilisées dans les séquences d'ouverture

Comme nous l'avons déjà signalé ci-dessus, les salutations sont composées de formules d'ordre religieux « *Salam aalikoum* », donc l'utilisation de la langue arabe. Pour les salutations complémentaires, elles sont en kabyle, les vœux sont tantôt en kabyle « *Adiainrebi* » et tantôt en arabe « *Nchallah* ».

3.2. Les composantes des séquences de clôture

Pour cette séquence, nous soulignons cinq situations :

- ✓ Absence de la séquence de clôture : dans l'interaction n°3
- ✓ Clôture qui se compose de promesse + remerciement : dans l'interaction n°4
- ✓ Clôture qui se compose de remerciement + vœux : dans l'interaction n°8
- ✓ Clôture qui se compose uniquement de remerciement : dans l'interaction n°9
- ✓ Clôture qui se compose de vœu + remerciement : dans l'interaction n°10

3.2.1. Les langues utilisées dans les séquences de clôture

Pour les séquences de ces interactions, on souligne la présence du kabyle, de l'arabe dialectal et du français, les modules sont toujours en kabyle, les remerciements et les vœux en arabe dialectal comme suit : « *Sahit* », « *Aya saha* », « *Nchallah* », « *Saha ffourkoum* », « *Saha remtanik* ».

3.4. L'analyse des séquences d'ouverture et de clôture dans le corpus de la wilaya de Bejaia (rue des Aurès + mille logements)

Les interactions enregistrées dans ces quartiers : interactions (1, 2, 5, 6, 7)

3.4.1. Les composantes des séquences d'ouverture

Pour cette séquence, nous soulignons quatre situations :

- ❖ Ouverture qui se compose uniquement de salutation : dans l'interaction n°1+5
- ❖ Ouverture tronquée : dans l'interaction n°2
- ❖ Absence de la séquence d'ouverture : dans l'interaction n°6
- ❖ Ouverture qui se compose de salutation + salutations complémentaires : dans l'interaction n°7

3.4.1.1. Les langues utilisées dans les séquences d'ouverture

Nous soulignons présence de l'arabe dialectal et le français, les salutations sont prononcées en arabe dialectal en initiative comme en réactive « *Salam aalikoum* », « *Alikoum salam* », et en langue tamazight « *Aeslama ynem* ». Pour les salutations complémentaires tantôt prononcées

en français « *ça va ?* » et tantôt en arabe dialectal « *Welah hamdoulah* » et en kabyle « *ar, labas* ».

3.4.2. Les composantes des séquences de clôture

Pour cette séquence, nous soulignons quatre situations :

- Clôture tronquée : dans l'interaction n°1
- Clôture qui se compose uniquement de remerciement : dans l'interaction n°2+5
- Clôture qui se compose de vœux + remerciement : dans l'interaction n°6
- Clôture qui se compose de promesse + remerciement + vœu : dans l'interaction n°7

3.4.2.1. Les langues utilisées dans les séquences de clôture

Nous soulignons dans ces séquences, la présence de l'arabe dialectal et le français, les remerciements sont tantôt en kabyle « *Sahit* », « *Bla mziya* » et tantôt en français « *Merci beaucoup* », « *Merci à vous* ». Les vœux sont en kabyle « *Filamen* », « *Adiainrebi* ». Le projet est en langue française « *Je passerai la prochaine fois...* ».

Le mot « *rebi* » peut être aussi en arabe dialectal.

Comparaison des séquences d'ouverture et de clôture entre les interactions de Bejaia

Ouverture	Quartier des quatre chemins	Quartier des Aurès + mille logements
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrée du client ▪ Echange de salutation ▪ Salutation complémentaire ▪ Remerciements ▪ Vœux 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quasi-obligatoire et rituelle ✓ Echange de salutation entre vendeur /client ✓ Salutations Complémentaires entre vendeur /client sur l'état de l'un d'eux ✓ Présence du remerciement même en séquence d'ouverture ✓ Echange de vœux 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Quasi-obligatoire et rituelle ➤ Echange de salutation entre vendeur/client ➤ Salutation complémentaire entre vendeur/client sur l'état de l'un d'eux ➤ Absence du remerciement en séquence d'ouverture ➤ Absence de vœux
Clôture	Quartier des quatre chemins	Rue des Aurès + mille logements
<ul style="list-style-type: none"> • Remerciements • Vœux • Promesse 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Echange de remerciement entre vendeur/client ✓ Echange de vœu entre vendeur/client ✓ Présence de promesse de la part du client sur le fait de se revoir 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Echange de remerciement entre vendeur/client ➤ Echange de vœu entre vendeur/client ➤ Présence de promesse de la part du client sur le fait de se revoir

Remarque :

Il est important de noter que les tableaux présentent deux moments importants de l'interaction de commerce : ouverture et clôture. Pour ce qui est de l'ouverture des deux corpus de Bejaia,

la différence se manifeste par l'absence des remerciements et des vœux dans la rue des Aurès et les mille logements.

4. Les interactions de la wilaya de Sétif

4.1. Le cadre interactif de la l'interaction n°1 (pâtisserie Casa Vostra)

Casa Vostra est une ancienne pâtisserie qui se trouve à côté du centre commercial Parc Moll, elle est d'une superficie de 80 mètres carrés environ, elle se compose de trois présentoirs, d'une caisse et des tables, elle ne met en vente que la pâtisserie traditionnelle. Cette interaction a été enregistrée à midi 12h26 et dure 2 minutes et 13 secondes, le vendeur occupe une position par rapport au client qui occupe une position basse.

4.1.1. La séquence d'ouverture de l'interaction n°1

V : Wach à lhadja ⁷⁶?↑ questions + terme d'adresse

Cl : Atiniwahda mena ⁷⁷↓ requête

On souligne l'absence de cette séquence, mais on remarque tout de même que c'est le vendeur qui ouvre l'interaction non pas avec une salutation mais avec une question « Wach à lhadja ? ».

4.1.2. La séquence de clôture de l'interaction n°1

V : Hadja makich ajebtini lyoum merah : moilfa tdjini nachta↑lyouma welah raki rayha tregdi...wachbik wachbik goulili⁷⁸↑

Cl: Manich mliha⁷⁹↓

V: makich mliha⁸⁰?

V: Ah rebi yferedj nchallah ⁸¹/ vœu

⁷⁶ Qu'est ce qu'il y a madame (hadja)

⁷⁷ Donne-moi une par ici

⁷⁸ Madame vous ne me plaisez pas aujourd'hui, vous avez l'habitude de venir en forme mais aujourd'hui vous voulez dormir, qu'est ce que vous avez dites moi ?

⁷⁹ Je ne suis pas bien

⁸⁰ Tu n'est pas bien

⁸¹ Dieux vous aidera

Cl : Nchallah à wlidi ⁸² ↑	vœu
V : Sahiti à mimti ⁸³ ↑	remerciement +terme d'adresse

Après la séquence de paiement, on souligne présence d'un module de la part du vendeur « Hadja makich ajebtini lyoum merah, moilfa tdjini nachta » le vendeur entame un autre sujet en dehors de la transaction, le mot « moilfa » qui désigne « vous avez l'habitude » peut nous amener à dire qu'elle existe une relation interpersonnelle entre ces deux interactants et donc un rapport de place symétrique. Dans la clôture on souligne la présence des vœux « Rebi yferedj nchallah », « nchallah à wlidi » et présence des remerciements « sahiti à mimti » de la part du vendeur qui clôture définitivement l'interaction.

4.2. Le cadre interactif de l'interaction n°2 (Boutique Azzaro)

Boutique Azzaro est une parfumerie d'environ 50 mètres carrés, elle se situe aux alentours du centre commercial Parc Moll, on peut dire que c'est une boutique chic comme son nom l'indique, l'entrée de la boutique est faite en alucobande noir galaxie le nom en couleur doré. En rentrant on trouve une caisse sur la droite et des vitrines au tour de toute la boutique. Elle met en vente des produits cosmétiques originaux. Cette interaction a été enregistrée vers 12h36 et dure 2 minutes et 35 secondes, le vendeur occupe une place haute par rapport au client qui occupe une position basse.

4.2.1. La séquence d'ouverture de l'interaction n°2

Cl : Salam aalikoum ⁸⁴ ↑	salutation (forme idiomatique)
V : Salam tfedli mrehaba ⁸⁵ ↑	salutation + double salutation
Cl :Sbah el khir ⁸⁶ ... wachrak labas ⁸⁷ ? ↑	Salutation + salutation complémentaire
V : Bkhir hamdoulah ⁸⁸	réponse à la salutation complémentaire

⁸² Si Le bon dieux le veut mon fils

⁸³ Merci ma mère

⁸⁴ Que la paix soit sur vous

⁸⁵ Soyez les bienvenus

⁸⁶ Bonjour

⁸⁷ Comment allez-vous ? bien ?

⁸⁸ Bien dieux merci

Nous soulignons dans cette séquence, la présence de salutation « Salam aalikoum » et « Salam » (on signale que c'est le client qui ouvre l'interaction), des salutations complémentaires dites de la part du client « Sbah el khir wachrak labas ? » sur l'état du vendeur, c'est après la réponse « Bkhir hamdoulah » que le client entame sa requête « Kach ma kayen jdid wela ? ».

4.2.2. La séquence de clôture de l'interaction n°2

(Séquence de paiement)

V : Tfedli khti tdiriha b seha w lehna nchallah⁸⁹ ↓ vœu

Cl : Merci khouya rebi yaawnek nchallah... naawed nveli ah⁹⁰ : remerciement + terme d'adresse + vœu

V : Dar darek mrehaba bik⁹¹ ↑ compliment

Cl : Aya sahit⁹² (Rire) ↑ remerciement

V : Saha bslama⁹³ ↑ remerciement + vœu

Dans cette séquence, on souligne la présence des vœux « Tfedli khti tdiriha b seha w lehna nchallah » de la part du vendeur et même de la part du client « Rebi yaawnek nchallah », des remerciements de la part des deux interactants « Merci khouya » et « Aya sahit », des promesses de la part du client « Naawed nveli ah ». Le vendeur clôture définitivement l'interaction avec remerciement et un vœu « Saha bslama ».

4.3. Le cadre interactif de l'interaction n°3 (Boutique My phone power talk)

Cette boutique de téléphone et accessoires téléphoniques se situe à côté du marché couvert (marché des riches), elle est d'environ 25 mètres carrés, elle se compose d'une caisse en face de la porte d'entrée, d'une arrière-boutique, des vitrines de présentation du produit. Cette interaction a été enregistrée vers 12h42 et dure 1 minute et 36 secondes, le vendeur occupe une position haute par rapport au client qui occupe une position basse.

⁸⁹ Voilà ma sœur, vous la mettez avec santé et joie

⁹⁰ Merci mon frère, que dieux t'aide, je reviendrai

⁹¹ Vous êtes chez vous

⁹² Merci

⁹³ Merci au revoir

4.3.1. La séquence d'ouverture de l'interaction n°3

Cl : Salam aalikoum⁹⁴↓salutation (forme idiomatique)

V : Alikoum salam... aaslama⁹⁵↑ salutation

Nous soulignons dans cette séquence, la présence de salutation « Salam aalikoum » de la part du client et « Alikoum salam » de la part du vendeur qui rajoute une salutation complémentaire e bienvenue qui est « Aaslama », le client répond par « Lahiselmek » pour passer directement à la requête.

4.3.2. La séquence de clôture de l'interaction n°3

V : Sahit khouya rebi yaawnek nchallah⁹⁶↑ remerciement + terme d'adresse + vœu

Cl : = Nchallah amine sahit⁹⁷↑ vœu + remerciement

Dans cette séquence on souligne, la présence des remerciements, des vœux de la part des deux interactants : le client « Sahit khouya rebi yaawnek nchallah », le vendeur « Nchallah amine sahit ».

4.4. Le cadre interactif de l'interaction n°4 (Boutique d'accessoires mobile)

Cette boutique se trouve au quartier des 1014, dans les locaux au-dessous des bâtiments, elle est d'une superficie de 30 mètres carrés environ, en rentrant, on retrouve à gauche un grand panneau publicitaire sur le produit en vente, en face et à gauche des comptoirs en ver pour la présentation. Ce magasin met en vente tout ce qui est accessoires mobile (kit-main, chargeurs, antichoc, incassable...etc.). Cette interaction a été enregistrée vers 12h48 et dure 1 minute et 58 secondes, le vendeur occupe une position haute par rapport au client qui occupe une position basse, le rapport vendeur /client.

⁹⁴ La paix sur vous

⁹⁵ Sur vous la paix soyez les bienvenus

⁹⁶ Merci mon frère que dieux t'aide

⁹⁷ Si dieux le veut merci

4.4.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°4

Cl : Salam aalikoum⁹⁸↑ salutation

V : Wa aalikoum salam warahmatoulah⁹⁹↑ salutation (forme idiomatique)

Nous soulignons dans cette séquence des salutations de la part des deux interactants c'est-à-dire en initiative et en réactive, manifestées par « Salam aalikoum » et « Wa aalikoum salam warahmatoulah ».

On signale que c'est le client qui ouvre l'interaction.

4.4.2. Séquence de clôture de l'interaction n°4

Cl : Saha khouya rebiyaaychek¹⁰⁰↑ remerciement + terme d'adresse + vœu

V : Iselmeksahit¹⁰¹↑ vœu + remerciement

Nous soulignons la présence des remerciements et des vœux de la part des deux interactants : le client « Saha khouya rebi yaaychek », le vendeur « Iselmek sahit ».

4.5. Le cadre interactif de l'interaction n°5 (accessoires phone)

Ce magasin se trouve au quartier des 1014, sa superficie est d'environ 20 mètres carrés, la boutique est très lumineuse, en rentrant on retrouve des vitrines sur les deux côtés et en face une caisse et une arrière-boutique. Amar phone met en vente plusieurs types de téléphones (fixe et portable), des démos, des accessoires mobiles, des télécommandes...etc.

Cette interaction a été enregistrée vers 12h51 et dure 1 minute et 48 secondes, le vendeur occupe une position basse par rapport client qui occupe une position basse.

4.5.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°5

Cl : Salam aalikoum¹⁰²↑ salutation

V : Wa aalikoum el salam warah matou lah wabarkatou¹⁰³↑ salutation

⁹⁸ La paix sur vous

⁹⁹ Sur vous la paix

¹⁰⁰ Merci mon frère que dieux te garde

¹⁰¹ Que dieux te préserve merci

¹⁰² La paix sur vous

Nous soulignons dans cette séquence la présence de salutation en initiative ainsi qu'on réactive, le client ouvre l'interaction avec « Salam aalikoum », et le vendeur répond avec « Wa aalikoum el salam warah matou lah wabarkatou ».

4.5.2. Séquence de clôture de l'interaction n°5

(Séquence de paiement)

Cl : Saha khouya¹⁰⁴↑ remerciement + terme d'adresse

V : Sahit rebi yaawnek¹⁰⁵↑ remerciement + vœu

Cl : rebi yaaychek¹⁰⁶↑ vœu

Après la séquence de paiement, le client prend l'initiative de clôturer cette interaction par des remerciements et des vœux « Saha khouya » et « Rebi yaaychek », on retrouve la même chose en réactive « Sahit rebi yaawnek ».

4.6. Le cadre interactif de l'interaction n°6 (boutique de Plante)

Ce grand stock qui dépasse les 150 mètres carrés se situe aux alentours du quartier des 1014, il se compose de plusieurs étagères de plantes et de pots, à la droite de la porte d'entrée on trouve une caisse et des sacs de pierres de différentes couleurs pour la décoration. Il met en vente tout type de plante naturelle. Cette interaction a été enregistrée vers 13h09 et dure 4 minutes et 48 secondes, le vendeur occupe une position haute par rapport au client qui occupe la position basse.

4.6.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°6

Cl : Salam aalikoum¹⁰⁷↓ salutation

V : Wa aalikoum salam...mrehba¹⁰⁸↑ salutation + double salutation

Nous soulignons dans cette séquence des salutations de la part du client qui ouvre l'interaction « Salam aalikoum » et de la part du client « Wa aalikoum salam » accompagnée

¹⁰³ Sur vous la paix

¹⁰⁴ Merci mon frère

¹⁰⁵ Merci que dieux t'aide

¹⁰⁶ Que dieux te garde

¹⁰⁷ La paix sur vous

¹⁰⁸ Sur vous la paix

d'une salutation complémentaire « Mrehba », le client à son tour répond avec « Lahiselmek » pour passer à la requête.

4.6.2. Séquence de clôture de l'interaction n°6

(Séquence de paiement)

V : Etfadli b seha w lehna	vœu
Cl : Sahit rebi yaawnek ¹⁰⁹ ↑	remerciement + vœu
V : Rebi yhefdek ¹¹⁰ ↑	vœu
Cl : Nchallah ntathani ¹¹¹ /	vœu
V : Mra oukhra nchallah ¹¹² ↑	projet (promesse)
Cl : nchallah ¹¹³ ↑	promesse

Nous soulignons la présence des remerciements, des vœux et une promesse : les remerciements et les vœux sont en initiative de la part du vendeur « Etfadli b seha w lehna », « Rebi yhefdek » comme en réactive de la part du client « Sahit rebi yaawnek », « Nchallah ntathani », mais la promesse est juste de la part du vendeur « Mra oukhra nchallah » qui veut une prochaine fois.

4.7. Le cadre interactif de l'interaction n°7 (Tabac flexy)

Ce petit kiosque d'une superficie de 8 mètres carrés environ, se trouve dans un local situé sous les logements appelés les 1014, c'est une boutique chargée de différents produits (alimentations, décoration, accessoires... etc.

¹⁰⁹ Merci que dieux t'aide

¹¹⁰ Que dieux te garde

¹¹¹ Si dieux le veut de même pour toi

¹¹² Une prochaine fois si dieux le veut

¹¹³ Si dieux veut

4.7.1. La séquence d'ouverture de l'interaction n°7

Cl : Salam aalikoum khouya¹¹⁴↑

V : Wa aalaykoum salam... hada mansekerch el hanout bla manchoufou¹¹⁵ : souhaiter la bienvenue + module

Cl : Lahiselmek khouya laaziz el ghali¹¹⁶ : ↑ remerciement + terme d'adresse

V : EtfedelEtfedel... nchaalou climatiseur¹¹⁷ ? (Rire) souhaiter la bienvenue + module

Cl : (Rire)

Nous soulignons dans cette interaction présence des salutations en initiative de la part du client qui ouvre l'interaction avec « Salam aalikoum khouya », et de la part du vendeur « Waaalaykoum salam » cette dernière est suivies d'un module « hada mansekerch el hanout bla manchoufou ».

Le module désigne généralement une présence d'une relation interpersonnelle entre les interactants.

4.7.2. Séquence de clôture de l'interaction n°7

(Séquence de paiement)

Cl : sahit khouya¹¹⁸↑ remerciement + terme d'adresse

V : Saha oumbaad nchallah¹¹⁹↑ remerciement + promesse

Après la séquence de paiement, nous soulignons la présence des remerciements de la part du client « Sahit khouya » et de la part du vendeur « Saha » mais celle-ci est suivie d'une promesse qui se manifeste par « oumbaad nchallah » (un projet de le revoir).

¹¹⁴ Paix sur vous mon frère

¹¹⁵ Sur vous la paix, celui là je ne ferme pas la boutique sans le voir

¹¹⁶ Que dieux te préserve mon chère frère

¹¹⁷ Entrez entrez on allume le climatiseur ?

¹¹⁸ Merci mon frère

¹¹⁹ Merci à la prochaine

4.8. Le cadre interactif de l'interaction n°8 (l'empreinte du parfum)

Cette boutique d'une superficie de 16 mètres carrés environ, se situe aux alentours du parc d'attraction de Parc Moll, elle est remplie des étagères en ver et même un comptoir en ver elle met en vente des extraits de parfums originaux.

4.8.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°8

- Cl : Salam aalikoum¹²⁰ salutation
- V : Waalaykoum salam tfedli khti¹²¹↑ salutation + souhaiter la bienvenue + terme d'adresse

Nous soulignons dans cette interaction présence de salutations en forme idiomatique en initiative de la part du client « *Salam aalikoum* » et en réactive de la part du vendeur « *Waalaykoum salam* » accompagné s'un souhait de bienvenue et d'un terme d'adresse « *tfedlikhti* ».

4.8.2. Séquence de clôture de l'interaction n°8

(Séquence de paiement)

- V : Hadi tanimliha...taasayf...khfifa¹²² proposition de produit
- Cl : = Hihmliha... généralement taachta li yjiw chwi qashin¹²³
- V : Voila...tfedliya madame¹²⁴↑ requête du produit
- Cl : Yzid fadlek wlidou anin weli¹²⁵↑ vœu + terme d'adresse + promesse
- V : Nchallah mrehaba¹²⁶↑ souhait de bienvenue
- Cl : Rebi yhenik wlidi¹²⁷↓ vœu + terme d'adresse

¹²⁰ La paix sur vous

¹²¹ Sur vous la paix, soyez la bienvenue ma sœur

¹²² Celle-là aussi est bien, pour l'été elle est légère

¹²³ Oui elle est bien, celles d'hiver sont généralement lourdes

¹²⁴ Voilà, tenez madame

¹²⁵ Merci mon fils, je reviendrai

¹²⁶ Si dieux le veut bienvenue

¹²⁷ Que dieux te donne la paix mon fils

V : Nchallah sahiti b slama¹²⁸↑ remerciement + vœu

Nous soulignons dans cette séquence présence des vœux et de termes d'adresse de la part du client « *Yzid fadlek wlidou* » et « *Rebi yhenik wlidi* » et un remerciement de la part du vendeur « *Nchallah sahiti* ».

4.9. Le cadre interactif de l'interaction n°9 (Boutique de chaussure femme)

Ce magasin se trouve à côté du marché couvert du quartier 1014, il est d'une superficie de 20 mètres carrés environ, on trouve en face de l'entrée une caisse et à côté un tabouret pour l'essayage, au tour des étagères de chaussures et de claquettes pour femme. Cette interaction a été enregistrée vers 14h48 et dure 1 minute et 17 secondes, le vendeur occupe une position haute et le client une position basse.

4.9.1. Séquence d'ouverture de l'interaction n°9

Cl : Salam aalikoum¹²⁹↑ salutation (forme idiomatique)

V : Waalikoum salam warahmatoulah¹³⁰ ↑ salutation

Nous soulignons dans cette séquence présence que des salutations de la part des deux interactants : le client « Salam aalikoum », le vendeur « Wa aalikoum salam warahmatoulah ».

On signale que c'est le client qui ouvre l'interaction

4.9.2. Séquence de clôture de l'interaction n°9

Cl : Sahit khouya¹³¹↓ remerciement + terme d'adresse

V : LahIselmek khti¹³²↑ vœu + terme d'adresse

V: Mera wahed oukhra nchallah¹³³ promesse

¹²⁸ Merci partez avec sécurité

¹²⁹ Paix sur vous

¹³⁰ Sur vous la paix

¹³¹ Merci mon frère

¹³² Que dieux te préserve ma sœur

¹³³ Pour une prochaine fois

Dans cette séquence, nous soulignons présence des remerciements accompagnées de termes d'adresse en initiative de la part du client « Sahit khouya » et en réactive de la part du vendeur « LahIselmek khti », mais le client accompagne ses remerciements par une promesse « Mera wahed oukhra nchallah ».

4.10. Le cadre interactif de l'interaction n°10 (Boutique Azzaro)

Boutique Azzaro est une parfumerie d'environ 50 mètres carrés, elle se situe aux alentours du centre commercial Parc Moll, on peut dire que c'est une boutique chic comme son nom l'indique, l'entrée de la boutique est faite en alucobande noir galaxie le nom en couleur doré. En rentrant on trouve une caisse sur la droite et des vitrines au tour de toute la boutique. Elle met en vente des produits cosmétiques originaux. Cette interaction a été enregistrée vers 12h36 et dure 2 minutes et 35 secondes, le vendeur occupe une place haute par rapport au client qui occupe une position basse.

4.10.1 La séquence d'ouverture de l'interaction n°10 (Boutique Azzaro)

Boutique Azzaro est une parfumerie d'environ 50 mètres carrés, elle se situe aux alentours du centre commercial Parc Moll, on peut dire que c'est une boutique chic comme son nom l'indique, l'entrée de la boutique est faite en alucobande noir galaxie le nom en couleur doré. En rentrant on trouve une caisse sur la droite et des vitrines au tour de toute la boutique. Elle met en vente des produits cosmétiques originaux. Cette interaction a été enregistrée vers 12h34 et dure 2 minutes et 17 secondes, le vendeur occupe une position haute et le client une position basse, donc le rapport de place est toujours vendeur/client.

Cl : Sbah el khir¹³⁴↓ salutation

V : Sbah el khir madame wach raki ça va¹³⁵?↑ Salutation + salutation complémentaire

Cl : ça va hamdoulah w nta ça va¹³⁶? Salutation complémentaire

Nous soulignons dans cette séquence des salutations obligatoires : le client « Sbah el khir », le vendeur « Sbah el khir madame » accompagnées de salutations complémentaires de la part des deux interactants : le vendeur « Wach raki ça va ? », le client « ça va hamdoulah w nta ça va » qui sont des questions sur l'état, pour passer à la requête.

¹³⁴ Bonjour

¹³⁵ Bonjour madame comment allez vous ça va ?

¹³⁶ Ça va dieux merci et toi ça va ?

4.10.2. Séquence de clôture de l'interaction n°10

Cl : Sahit¹³⁷ remerciement

V : Sahitkhti¹³⁸ remerciement + terme d'adresse

Après la séquence de paiement nous soulignons des remerciements de la part des deux interactants le client « Sahit », le vendeur « Sahitkhti ».

5. Analyse des séquences d'ouverture dans le corpus de la wilaya de Sétif (Centre-ville Parc Moll)

Les interactions enregistrées au centre-ville de Sétif (les alentours de Parc Moll) : (1, 2, 3, 8, 10)

5.1. Les composantes des séquences d'ouverture

Pour ces interactions, on souligne trois situations :

- Absence de la séquence d'ouverture : dans l'interaction n°1
- Ouverture qui se compose de salutations + salutation complémentaire : dans l'interaction n°2+3+10
- Ouverture qui se compose de salutation : dans l'interaction n°8

5.1.1. Les langues utilisées dans les séquences d'ouverture

Nous soulignons dans cette séquence, la présence de l'arabe dialectal, sauf dans la dernière interaction n°10 on remarque présence du français « Madame » et « ça va ».

5.2. Les composantes des séquences de clôture

Dans ces séquences, nous soulignons quatre situations :

- ✓ Clôture qui se compose des vœux + remerciements : dans l'interaction n°1+3
- ✓ Clôture qui se compose de vœux + promesse + remerciements : dans l'interaction n°2

¹³⁷ Merci

¹³⁸ Merci ma sœur

- ✓ Clôture qui se compose de salutations : dans l'interaction n°8
- ✓ Clôture qui se compose que des remerciements : dans l'interaction n°10

5.2.1. Les langues utilisées dans les séquences de clôture

Nous soulignons dans ces séquences présence que de l'arabe dialectal, sauf qu'on remarque présence de la langue française qui se manifeste par le mot « Merci » dans l'interaction n°2.

6. Analyse des séquences d'ouverture dans le corpus de Sétif (Quartier des 1014 logements)

Les interactions enregistrées dans ce quartier sont : (4, 5, 6, 7, 9)

6.1. Les composantes de ces séquences d'ouverture

Dans ces interactions, nous soulignons deux situations :

- ❖ Ouverture qui se compose que de salutations : dans l'interaction n°4+5+9+7
- ❖ Ouverture qui se compose de salutations + salutations complémentaires : dans l'interaction n°6

6.1.1. Les langues utilisées dans ces séquences d'ouverture

Nous ne soulignons que la présence de l'arabe dialectal

7. Analyse des séquences de clôture dans le corpus de Sétif (Quartier des 1014 logements)

7.1. Les composantes de ces séquences de clôture

Dans ces séquences, nous soulignons trois situations :

- Clôture qui se compose de remerciements + vœux : dans l'interaction n°4+5
- Clôture qui se compose de remerciements + vœux + promesse : dans l'interaction n°6
- Clôture qui se compose de remerciements + promesse : dans l'interaction n°7+9

7.1.1. Les langues utilisées dans ces séquences

Nous ne soulignons que la présence de l'arabe dialectal

7.2 Comparaison entre les séquences d'ouverture et de clôture dans les interactions enregistrées à Sétif

Ouverture	Centre-ville de Sétif	Quartier des 1014 logements
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrée du client ▪ Echange de salutation ▪ Salutation complémentaire ▪ Remerciements ▪ Vœux 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quasi-obligatoire et rituelle ✓ Echange de salutation entre client/vendeur (sauf interaction n°1) ✓ Salutation complémentaire entre client/vendeur sur l'état de l'un d'eux ✓ Absence de remerciements ✓ Absence de vœux 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Quasi-obligatoire et rituelle ➤ Echange de salutation entre client/vendeur ➤ Salutation complémentaire entre client/vendeur sur l'état de l'un d'eux ➤ Absence de remerciements ➤ Absence de vœux

Clôture	Centre-ville de Sétif	Quartier des 1014 logements
<ul style="list-style-type: none"> • Remerciements • Vœux • Promesse 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Présence des remerciements ➤ Echange de vœux entre client/vendeur ➤ Présence de promesse de la part du client 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Présence des remerciements ✓ Echange de vœux entre client/vendeur ✓ Présence de promesse de la part du client

Remarque

Il est important de noter que les tableaux présentent deux moments importants de l'interaction ouverture et clôture. Pour ce qui est de l'ouverture entre les deux corpus de Sétif, on ne souligne aucune différence, les composantes sont identiques dans les deux corpus. Quant à la clôture la seule différence est bien l'absence de module dans le corpus du quartier des 1014 logements.

7.3 Comparaison entre les séquences d'ouverture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif (comparaison entre les deux quartiers : quartier des Aurès et 1000 logements à Bejaia et le centre-ville de Sétif)

Ouverture	Centre ville de Sétif	Quartier des Aurès+millelogements
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrée du client ▪ Echange de salutation ▪ Salutation complémentaire ▪ Remerciements ▪ Vœux 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quasi-obligatoire et rituelle ✓ Echange de salutation entre vendeur /client ✓ Salutations complémentaire entre vendeur /client sur l'état de l'un d'eux ✓ Absence de remerciements en séquence d'ouverture ✓ Absence de vœux 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Quasi-obligatoire et rituelle ➤ Echange de salutation entre vendeur/client ➤ Salutation complémentaire entre vendeur/client sur l'état de l'un d'eux ➤ Absence du remerciement en séquence d'ouverture ➤ Absence de vœux

Analyse :

Après l'analyse, on remarque que les composantes des séquences d'ouverture entre les deux corpus Bejaia et Sétif sont identiques et il n'existe aucune différence.

7.4. Comparaison entre les séquences d'ouverture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif (comparaison entre les deux quartiers : quartier des Aurès et 1000 logements à Bejaia et le centre-ville de Sétif)

Ouverture	Quartier des quatre chemins	Quartier des 1014 logements
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrée du client ▪ Echange de salutation ▪ Salutation complémentaire ▪ Remerciements ▪ Vœux 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quasi-obligatoire et rituelle ✓ Echange de salutation entre vendeur /client ✓ Salutations complémentaires entre vendeur /client sur l'état de l'un d'eux ✓ Présence du remerciement même en séquence d'ouverture ✓ Echange de vœux 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Quasi-obligatoire et rituelle ➤ Echange de salutation entre vendeur/client ➤ Salutation complémentaire entre vendeur/client sur l'état de l'un d'eux ➤ Absence du remerciement en séquence d'ouverture ➤ Absence de vœux

Analyse :

Après l'analyse, les différences observées entre ces deux corpus sont : les remerciements et les vœux qui sont présents dans le corpus de Bejaia et absents dans le corpus de Sétif.

7.5. Comparaison entre les séquences clôture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif (comparaison entre les deux quartiers : quartier des Aurès et 1000 logements à Bejaia et le centre-ville de Sétif)

Clôture	Centre-ville de Sétif	Quartier des Aurès et mille logements
<ul style="list-style-type: none"> • Remerciements • Vœux • Promesse 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Echange des remerciements ➤ Echange de vœux entre client/vendeur ➤ Présence de promesse 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Echange de remerciements ✓ Echange de vœux entre client/vendeur ✓ Présence de promesse

Analyse :

Après l’analyse, nous soulignons que la seule différence entre ces composantes est le module qui est présent dans le corpus de Sétif et absent dans celui de Bejaia.

7.6. Comparaison entre les séquences de clôture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif (comparaison entre les deux quartiers : quartier des quatre chemins à Bejaia et quartier des 1014 logements à Sétif)

Clôture	Quartier des quatre chemins	Quartier des 1014 logements
<ul style="list-style-type: none"> • Remerciements • Vœux • Promesse 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Echange de remerciements ➤ Echange de vœux entre client/vendeur ➤ Présence de promesse de la part du client 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Echange de remerciements ✓ Echange de vœux entre client/vendeur ✓ Présence de promesse de la part du client

Analyse :

Après l'analyse, nous soulignons une seule différence entre les deux corpus qui est le module qui est présent dans le corpus de Bejaia et absent dans celui de Sétif.

8. Comparaison entre les langues des séquences d'ouverture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif (comparaison entre les deux quartiers : quartier des Aurès et 1000 logements à Bejaia et le centre-ville de Sétif)

Nous soulignons présence de l'arabe dialectal et le français, les salutations sont prononcées en arabe dialectal en initiative comme en réactive « *Salam aalikoum* », « *Alikoum salam* », « *Aeslama ynem* ». Pour les salutations complémentaires tantôt prononcées en français « *ça va ?* » et tantôt en arabe dialectal « *Welah ar labas hamdoulah* » dans le corpus de Bejaia et présence de l'arabe dialectal, sauf dans la dernière interaction n°10 on remarque présence du français « Madame » et « ça va » dans le corpus de Sétif.

8.1. Comparaison entre les langues dans les séquences de clôture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif (comparaison entre les deux quartiers : quartier des Aurès et 1000 logements à Bejaia et le centre-ville de Sétif)

Nous soulignons dans ces séquences présence de l'arabe dialectal et le français, les remerciements sont tantôt en arabe « *Sahit* », « *Bla mziya* » et tantôt en français « *Merci beaucoup* », « *Merci à vous* ». Les vœux sont en kabyle « *Filamen* », « *Adiainrebi* ». Les promesses sont en langue française « *Je passerai la prochaine fois...* » Et cela dans le corpus de Bejaia et nous soulignons dans le corpus de Sétif présence que de l'arabe dialectal, sauf qu'on remarque la présence de la langue française qui se manifeste par le mot « Merci » dans l'interaction n°2.

8.2. Comparaison entre les langues utilisées dans les séquences d'ouverture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif (comparaison entre les deux quartiers : quartier des quatre chemins à Bejaia et 1014 logements à Sétif)

Comme nous l'avons déjà signalé dans la remarque, les salutations sont des formules d'ordre religieux « *Salam aalikoum* », et cela dans les deux corpus (Bejaia et Sétif) donc l'utilisation de la langue arabe. Pour les salutations complémentaires elles sont en kabyle (langue tamazight), les vœux sont tantôt en kabyle « *Adiain rebi* » et tantôt en arabe « *Nchallah* » dans

le corpus de Bejaia et nous ne soulignons que la présence de l'arabe dialectal dans le corpus de Sétif.

8.3. Comparaison entre les langues utilisées dans les séquences de clôture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif (comparaison entre les deux quartiers : quartier des quatre chemins à Bejaia et 1014 logements à Sétif)

Pour ces séquences, on souligne la présence du kabyle (langue tamazight), de l'arabe dialectal et du français, les modules sont toujours en kabyle, les remerciements et les vœux en arabe dialectal comme suit : « *Sahit* », « *Aya saha* », « *Nchallah* », « *Saha ftourkoum* », et tantôt en kabyle comme : « *Saha remtanik* » dans le corpus de Bejaia et nous ne soulignons que la présence de l'arabe dialectal dans le corpus de Sétif.

Synthèse

Ce travail nous a permis d'aboutir à un certain nombre de remarques et de suggestions, et c'est ce que nous allons aborder maintenant. Nous allons faire un petit récapitulatif ou une petite synthèse sur les résultats obtenus après l'analyse du corpus.

Nous avons étudié les séquences encadrantes (ouverture et clôture) dans deux wilayas différentes, wilaya de Bejaia et wilaya de Sétif, nous avons extrait quelques remarques que nous allons voir dans ce qui suit :

Nous signalons que nous avons établi une étude comparative, entre les interactions enregistrées aux deux quartiers de Bejaia, entre les interactions enregistrées aux deux quartiers de Sétif et entre les interactions enregistrées dans les deux wilayas (Bejaia et Sétif).

Pour ce qui est des composantes de la séquence d'ouverture des interactions enregistrées à Bejaia, nous remarquons quela différence se manifeste par la présence des remerciements et des vœux dans les interactions enregistrées aux quartiers des quatre chemins et leur absence dans les interactions enregistrées aux quartiers des Aurès et dans la boutique des mille logements, donc on peut constater que le facteur de classe sociale fait la différence c'est-à-dire la classe moyenne de la société a tendance à prononcer les remerciements et les vœux dans la séquence d'ouverture contrairement à la haute classe de la société. (Tableau n° 1)

Pour ce qui est des composantes de la séquence de clôture, on remarque que c'est les mêmes composantes pour toutes les interactions de Bejaia.(Tableau n° 2)

Pour la comparaison établie entre les interactions des deux quartiers de Sétif, on remarque que les composantes sont identiques entre les interactions des deux quartiers que ce soit dans l'ouverture ou la clôture. (Tableaux n° 3 et 4)

On constate alors que dans la Wilaya de Sétif, le facteur de classe sociale n'influence en aucun cas le déroulement de l'interaction de commerce.

Pour ce qui est de la comparaison établie entre les composantes des séquences d'ouverture dans les interactions enregistrées dans les quartiers populaires des deux wilayas (quartier des quatre chemins et quartier des 1014 logements), on remarque les différences se manifestent par la présence des remerciements et des vœux dans le quartier des quatre chemins et par leur absence dans le quartier des 1014 logements de Sétif (Tableau n°6)

Pour la clôture, les composantes sont identiques dans ces deux quartiers (Tableau n°8)

Pour ce qui est de comparaison établie entre les interactions enregistrées dans les quartiers chics des deux wilayas (quartier des Aurès + mille logements de Bejaia et le centre-ville de Sétif), on remarque que les composantes d'ouverture et de clôture sont identiques dans les interactions des deux quartiers. (Tableaux n°5)

Pour les composantes de la séquence de clôture, elles sont identiques dans les interactions des deux quartiers (Tableau n°7)

En synthétisant, on annonce que les composantes générales d'une séquence d'ouverture et de clôture d'une interaction de commerce sont :

Les composantes d'ouverture : salutations, salutations complémentaires, remerciements et vœux

Les composantes d'une séquence de clôture : remerciements, vœux et promesses (projets)

Nous nous sommes passés aussi à la comparaison des langues utilisées dans les deux wilayas, on constate alors que dans les interactions se déroulant à Bejaia les deux interactants font recours à la langue maternelle (le kabyle), à la langue étrangère (le français) et dans certains cas à la langue officielle (arabe classique) quand il s'agit des formes idiomatiques.

Pour les langues utilisées dans les interactions se déroulant à Sétif, on constate que les interactants ne font recours qu'à la langue maternelle (arabe dialectal) et occasionnellement à la langue étrangère (le français).

Nous avons constaté qu'il y a présence des termes d'adresse dans les interactions enregistrées à Sétif sous forme de « khouya » et « khti » qui désigne un frère ou une sœur de sang ou de la religion, par contre on signale leur absence dans les interactions enregistrées à Bejaia, sauf occasionnellement comme le terme « madame ». On peut justifier cela par l'attachement fort et solide de la société de la wilaya de Sétif à la religion islamique par rapport à la société de Bejaia

Nous soulignons également la présence du module dans les interactions enregistrées à Bejaia par rapport à leur présence occasionnelle dans les interactions enregistrées à Sétif.

Pour répondre à la question de recherche posée sur la séquence d'ouverture qui est (est-elle une séquence obligatoire dans une interaction de commerce ?), on souligne à propos que cette séquence n'est pas une séquence obligatoire vu qu'elle peut être marquée juste par la présence du client, car l'interaction de commerce a pour unique but la transaction (requête du produit), donc dans ce cas, la séquence d'ouverture est juste présente afin de protéger les faces des interactants.

Conclusion

Ce modeste travail peut être considéré comme une petite contribution aux études faites sur l'analyse interactionnelle. Au fil de cette recherche nous avons réparti le travail en deux chapitres : un chapitre théorique qui contient deux parties (partie 1 : les langues en Algérie et partie 2 : Approches théoriques de l'analyse des interactions verbales), et un chapitre analytique qui contient aussi deux parties (partie 1 : présentation du corpus et partie 2 : analyse du corpus). Pour cela nous avons fourni des informations qui nous ont permis de cerner et de mieux comprendre le sujet.

Rappelons que notre travail s'inscrit dans le domaine de l'analyse des interactions verbales, qui repose sur une méthode empirique basée sur l'analyse des interactions de commerce, plus précisément celles des deux villes Bejaia et Sétif.

D'une part nous avons essayé d'analyser les deux séquences encadrantes de l'interaction (les séquences d'ouverture et de clôture) c'est-à-dire le moment qui gère la rencontre et la séparation des interactants.

Notre objectif était de répondre à notre problématique qui porte sur les composantes des deux séquences encadrantes dans les interactions de commerce des deux villes. En estimant d'affirmer ou d'infirmer nos hypothèses fixées au début de ce travail.

Après l'analyse des données, nous constatons les composantes des séquences d'ouverture et de clôture sont :

Séquence d'ouverture : les salutations et les salutations complémentaires.

Séquence de clôture : les remerciements, les projets (promesse), des vœux.

Nous avons constaté que ces deux séquences ne sont pas obligatoires dans les interactions de commerce puisque le but de celles-ci est la transaction et même nous soulignons l'absence de ces séquences dans certaines interactions.

Les langues utilisées varient entre l'arabe classique, l'arabe dialectal, le kabyle (tamazight) et le français.

En conclusion, on ne peut pas généraliser notre étude sur toutes les interactions de commerce parce qu'elle n'est pas assez suffisante pour une généralisation pertinente, mais en se basant sur les résultats obtenus à partir de l'analyse effectuée à Bejaia et à Sétif. Nous

avons infirmé notre dernière hypothèse qui avance que les séquences encadrantes (ouverture et clôture) sont des séquences obligatoires dans une interaction de commerce.

En fin nous considérons, de ce fait que notre projet de recherche est loin d'être fermé et qu'il mérite de s'ouvrir à un autre axe de réflexion. Il serait très intéressant même, de prévoir une autre étude comparative par rapport à d'autres communautés linguistiques.

Références bibliographiques

Mémoires :

BELIL Kahina, « la confiance dans l'interaction radiophonique : le cas de l'émission « Embouteillage » d'Alger chaîne 3 », Mémoire pour l'obtention du magistère, Ecole Normale Supérieure de Bouzareah, 2010

DARCHERIF Zoulikha, « analyse interactionnelle dans des transactions commerciales en Algérie », Mémoire pour l'obtention du magistère, université ABOU BEKR BELKAID-Tlemcen, 2013/2014.

Document de travail :

KERBRAT-ORECCHIONI C., 1998, «La notion d'interaction en linguistique : origine, apports, bilan», Langue Française 117, pp. 51-67.

Ouvrages théoriques :

COULON Alain, « *L'ethnométhodologie* », France, Ed.puf, Paris, 2007.chapitre III, (p 24 à 44).

GOFFMAN E., 1974, Les Rites d'interaction, Paris ; Minit.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 2001, Les Actes de langage dans le discours, Paris ; Nathan.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 1990, Les interactions verbales. Approche interculturelle et structure des conversations, tome 1 , Paris; Armand Colin.

MARC Edmond, Dominique PICARD, « *Vocabulaire de psychosociologie* », Éd. Ères, Toulouse, 2016. (191 à 198).

PY Bernard, 2004, « *Représentations sociales et discours* ».Langages, n 154, pour une approche linguistique des représentations sociales. Éd. Armand Colin, Paris.

Site internet :

<https://psychotherapie.ooreka.fr/comprendre/ecole-de-palo-alto>

Document de travail :

TRAVERSO V., Grille d'analyse des discours interactifs oraux, Contribution au projet « Un cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer », Conseil de la coopération culturelle-Conseil de l'Europe, sous la direction de J.-C Beacco et S. Bouquet. (Document remis par Traverso V. aux étudiants de Bejaia en 2006).

Annexe

Liste des tableaux

Tableau n° 01 : Comparaison des séquences d'ouverture entre les interactions de Bejaia	44
Tableau n°2 : Comparaison des séquences de clôture entre les interactions de Bejaia	45
Tableau n°3 : Comparaison entre les séquences d'ouverture des interactions de Sétif	59
Tableau n°4 : Analyse des séquences de clôture dans les interactions de Sétif	59
Tableau n°5 : Comparaison entre les séquences d'ouverture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif (comparaison entre les deux quartiers : quartier des Aurès et 1000 logements à Bejaia et le centre-ville de Sétif)	60
Tableau n°6 : Comparaison entre les séquences d'ouverture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif (comparaison entre les deux quartiers : quartier des Aurès et 1000 logements à Bejaia et le centre-ville de Sétif)	61
Tableau n°7 : Comparaison entre les séquences clôture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif (comparaison entre les deux quartiers : quartier des Aurès et 1000 logements à Bejaia et le centre-ville de Sétif)	62
Tableau n°8 : Comparaison entre les séquences d'ouverture entre les interactions de Bejaia et celui de Sétif (comparaison entre les deux quartiers : quartier des quatre chemins à Bejaia et quartier des 1014 logements à Sétif)	62

Transcriptions du corpus

Transcription des interactions de Bejaia

Interaction N°1 (boucherie Nacéria)

Cl : Salam aalikoum↓

V:Alikoumsalam↓

Cl:Achehall'escalope a gma ? ...

V: 78 alef ↑

Cl: Et... wayiwsawenachehal ?

V : La viande ahh ? 140 alef ↓

Cl:Fkaghed 50 alef n l'escalope ... aznaghedchwiyawuksum

(Le vendeur pèse l'escalope et la viande)

V : 48 alef u 500↓ ... laalit↑ ?

CL : Btuyithid bien ma ma3liche par ce que noumeghtawighethsayiibetouyithid bien

V : Awahbtighakthid bien tkhedemteth ... i les brochettes ?

(Le vendeur lui montre comment il la couper)

Cl:Awah :↑ ...khatimachi aka

V: Aka kanwaastekemletatebtoutketchi

Cl : Khatiwayetibetouthid c'est des tubes akayi

V : Les tranches ? Athanakayi après asetkemletketchi i les brochettes

Cl: [Maalichemaalicheedjithkanaken

V: = Khatisfehmiyidkanamekaktidebtough[

Cl:Khatiedjithkan\

V:Machimuchkel a gma

Cl:Wayetiaedliyithid bien

V :Athawayidaghenlaalitic'est un morceau l3ali après ketchiatebtoutakenikiajeb

Cl :Achehal, saighdayi ?

V : 78

(Séquence de paiement)

Cl : ça ne fait que thebsem dihina↑

V : Oui : dayenaqlaghneqledgher da

(Le vendeur lui donne son produit)

Cl : Barak lahofik

V : Aeslama↑ (pour une cliente qui vient de rentrer)

Interaction N°2 (kiosque Nacéria)

Cl : Salam aalikoum y a quelqu'un ↑?

V : Oui :

Cl : S'il vous plait... yiwet n wamantamezyant

V :Atandihinazath n twureth /

Cl : Je ne la vois pas

V : Atanthayitamezyant

Cl : ah d'accord ↑dayenoutidezrigh ara... achehal↑ ?

V : 25

Cl : 25 ? Voila :

V : Amtidedmegh ?

Cl : Non c'est bon sahit

V : Bla mziya

Cl : merci sahit

Interaction N°3 (kiosque quatres chemins)

Cl : Salam aalikoum↑atili l massa n 500

V : Amira kaninkhedemaya 3ziz

Cl :Oulachtaytnin / ?

V :Welahartfouk

Cl :Maalichefkiyidsnath

V : voila :

(Séquence de paiement)

Interaction N°4 (superette Boualem)

Cl : Salam aalikoum à Boualem saharemtnik :

V : Waalikoumsalamsaharemtnikketchidaghen /

Cl : Achehal chocolat ayi à Boualem ?

V :[Anitha ?

Cl :Thayi n Optilla

V : ah... chocolat à tartiner : Tamzyantnitkhedem 12 mille... laalitthina :

Cl :Dmiyidiweth g leanayak /

V : Attaya

(Séquence de paiement)

V : Nwiddaghen gaufrette ayi promotion laalit i laid... i l gâteau ↑

Cl : Achehal le prix ynes ?

V : Promotion 3 s 10 alef en plus bnin ah :

Cl : Après adneqelnchallah mazel lhali l3id ↓

V : Akentebghit ↓

Cl : aya saha

Interaction N°5 (boutique coup de cœur)

Cl : Salam aalikoum ↑

V : Aalikoumsalam ↑

Cl : s'il vous plait... la chemise elle est à 3000 da ? \

V : Non non elle soldé à 2500 ↑

Cl : S'il vous plait ↓ vous pouvez la remettre à sa place ?

V : (rire) oui bien sur

Cl : Je l'ai pris mais je n'arrive pas à la remettre (rire)... veuillez m'excuser ↓

V : Non : ne vous inquiétez pas

Cl : Et l'ensemble ayiachehal ? ↑

V : [3000 da 300 alef... Lan daghen les ensemble ayi s les pantalons larges... si vous voulez

Cl : Non... je pense adawigh l'autre kan akhir \

V : Lequel à madame ?

Cl : Je prends celui là : il coute combien vous m'avez dit ? ↑

V : 3200 da je vous le laisse à 3000

Cl : = je vais le prendre

(Séquence de paiement)

Cl : Merci beaucoup / c'est très gentil ↑

V : merci à vous : '

Interaction N°6 (épicerie du quartier)

Cl : Thoufeghchekhchoukhawissen ma tes3imt /

V : Kchem kan à seyder dina kan

Cl : Athanthela... mais thayiithoufegh aka oulach :

V : Imala daya kan inesaa↑ ...theladaghenthina n la marque « Darna » l3alit /

Cl :Awah... wesaniyidnaniyidawidthayikan (rire)

V :Akentebghitimala... zerghwayi à cotébalakatafet

Cl :Nchallah... ihisahitou

V : sahitfilamen↑

Interaction N°7 (axxam terroir)

Cl : Salam aalikoum↑

V : Aeslamaynem :↑ ça va ?

Cl : ça va hamdoulahneaya kan... et kounwi ça va ?

V : Welaharlabashamdoulah... ouylaqaraateayout g lweqthayi /

Cl : Welahar c'est vrai... (Rire) mais malgré neaya mais on pousse quand même

V : Exactement ↑ par ce que ma yeayaheddayenterwi↓... donc il faut toujours avoir du courage

Cl : Welah : s le courage ou yarebi

V := Ya rebi ma yelaatselket (rire)

Cl : Ila le vinaigre de pomme ?

V : Vinaigre de pomme... vinaigre de pomme... oui ila

Cl : laalit ze3ma ?/ ...il est efficace ?

V : Pour perdre du poids ? Oui : il est efficace

Cl : et comment je vais le consommer ? ↑

V : Une cuillère à café du vinaigre dans un demi-verre d'eau

Cl : une cuillère à café dans un demi-verre d'eau... à jeun ?/

V : Oui : à jeun...avec un peu de régime bien sur (rire)

Cl : Ah oui (rire) bien évidemment... ernouyid deux œufs s'il vous plait

V : Oui tout de suite

Cl : Oulachhediykhedmen les doubles clés dayi g les environs ?

V : Si↑ilayiwen mais aterouhetalmi d Tobal

Cl :D'accord merci ... doncadelhqeghkangherdinaadseqsigh

V : Oui iqreb / dina kan juste à coté du rond point... yakhi vous êtes véhiculé ? ↓

Cl : Non... welahassayikhati \

V : Ah ok : ... mais ce n'est pas loin

Cl : Et pour le smen... ça coute combien ? ↑

V : 60 alef... c'est 100 pour 100 naturels

Cl := Je passerai la prochaine fois nchallah pour le prendre

V : Nchallah

(Séquence de paiement)

Cl : Merci beaucoup : adi3in rebi↓

V : Merci saha à la prochaine nchallah

Interaction N°8 (cafétéria de la gare routière)

Cl : Salam aalikoum↑

V : Salam ↓

Cl : Moussa↑ ... azulfelak /

V : Azul felak↑

Cl : Amektettilit ?

V : welah ça va hamdoulah

Cl : hamdoulah ...achehal l qahwa ni ? /

V : =Amek aka achalayidaghen ? ↑

Cl : Slighas i le client ni avant moi inadachehal donc je suis obligé adinighachehal

V : = 4 alef ↑

Cl : 4 alef ? Fkaghedyiwet... contrewayiiqdiqarenc'estchère...thehma à moussa ?

Cl : oui :

V : Khedmaghedyiweth...bien fort ah ↑

(Préparation du café et séquence de paiement)

Cl : ma money à moussa ? (Rire)

V : Athayaserfik (Rire)

Cl : Aya sahaftourkoum↓

V : Saha ftourek↓

Interaction N°9 (parfumerie)

Cl : Tewithed le parfum laali ? ↑

V : ah ? /

Cl : =Le parfum laali

V : Koulechiwlaalith ... chema del qewa... riha del qewa↑

Cl : Weriagheddachouittewitimala

V : Wighed ah thelaVersacci...n yergazen ?

Cl := Ah khati↑

V : Wighed Lacoste tanearthlaalittmlih

Cl : N menhou ? /

V : N lkhalath

Cl : N lkhalath ah : zeamalaalitt ? Ah ↑

V : Awahlaalittmlih

Cl : Khedmaghed trach yiweth...ismis ?

V := Lacoste nijel

(Préparation du parfum et séquence de paiement)

Cl : Merci bien ↓

V : sahit↓

Interaction N°10 (alimentation générale)

Cl : Salam aalikoum... sahit à Laaziz↑Laaziz... fkaghedyiweth orange

V : Amek à Samir ? /

Cl : Yiweth n ah...n orange Ifruit

V : Ih

Cl : = Achehalit ?

V : 10 alef

Cl : achehal ?

V : 10 alef

Cl : comme d'habitude ? /

V : Ih

(Séquence de paiement)

Cl : ça marche chwiya à laaziznaghthyen ? ↓

V : Welah ma khedmeghazouh

Cl : Aka ah ? / Adiaalrebitawilnchallah... sahaftourkoum↓

V : Sahit à Samir /

Transcription des interactions de Sétif

Interaction N°1 (Casa Vostra pâtisserie)

V : Wach à lhadja ? ↑

Cl : Atiniwahda mena ↓

V : Taklihnawelatedihamaak ? Welaah↑

Cl : Lala nedi /

V : Guedah n heba bah ndirlek boita ↑

Cl : Hih

V : Ouguedah n hebatlatharebaakhmsa ? ↑

Cl : Dirlitlatha ah... ou derlizouj boita

V : Tlatha mena w tlatha mena... b sehantiyalhadjaawmouch kif kif ah...
tkhouchilwahedakhourtelgayehsaket↑wachthebi aya tfedli / fhimtini ? ↑

Cl : Mafhemtech

V : Am fehmounilebnat... aya zidi...wahda mena w wahda mena... welazoujzaybaadahoum↑

Cl : Ih↓

V : Ahebsinbedlouchwiya... ndirouhadi caramel...rahoumrebaa... b 26 alef

Cl : 26 ? ↓

V : 26 ih↑

(Séquence de paiement)

V : Hadja makichajebtinilyoummerah : moilfatdjininachta↑lyoumawelah raki
rayhatregdi...wachbikwachbikgoulili↑

Cl : Manichmliha↓

V :makichmliha↑ ? Ah rebiyferedjnchallah /

Cl :Nchallah à wlidi↑

V : Sahiti à mimti↑

Interaction N°2 (boutique Azzaro)

Cl : Salam aalikoum↑

V : Salam tfedlimrehba↑

Cl :Sbah el khir... wachraklabas ? ↑

V :Bkhirhamdoulah

Cl :Kachmakayenjdidwela : ↑

V : Kayenihkayen↓

Cl : Kayen ? Ah... achehal mena ? ↓

V : Trois mille ↑

Cl : Produits originaux ? ↑

V : Oui

Cl : Wachkayen des parfums f jdid ?

V : Kayenkayen... kayen des parfums f el idole... La vie est belle

Cl : Neaatlinchoufhadi↑

V : Tfedli

Cl : Eum chaba hadi... ndihatoul (Rire) dirhali f sachet

V : Aya (Rire) gotlekchababezafhadi

Cl := Yaaychekkhouya...alabalitbiaaghir el hajalmiha↑

V : Ah hadimafihachchek à khti↓

Cl :Achehalaandimena ? ↓

V : 600 alef

Cl : Tfedel

(Séquence de paiement)

V : Tfedlikhtitdiriha b seha w lehnanchallah↓

Cl : Merci khouyarebiyaawneknchallah... naawednweli ah :

V : Dar darekmrehbabik↑

Cl : Aya sahit (Rire) ↑

V : Saha bslama↑

Interaction N°3 (boutique my phone power talk)

Cl : Salam aalikoum↓

V : Alikoumsalam... aaslama↑

Cl : Lahiselmek...khouya kayenflexyDjezzy↑

V : Ihkayen...tfedeldir numéro

(Formation du numéro)

V : Chbab numéro hada w sahel (Rire)

Cl : (Rire) ih sahel welah ay wahedyeqderyhfdou /

V : (Rire) welah... achalnfelixylek↑

Cl : 10 alef

(Transfert de crédit et séquence de paiement)

Cl : Yaaychekchalydirouhadoutaa li kit-main... welafihoum les kit-main dakhel ? /

V : Lala hadou les boites whedhoum

Cl : = Ah whedhoum

V : Hadou b 60 alef hadou b 80 alef

Cl : Yekfiwlel kit-main hada li yjitwil (la cliente montre son produit)

V : Ah lalahadoumayekfiwech :

Cl : [Ihlazemykounouhadouksghar yak ?

V : Hakdakih... lazemsghar berk ↓

C : Kifachtji la boite taahadouk li kimataai [

V : Yji kif kif... la boite berk tjikbirachwiya... hettahoumayjou chabin modèle wahed

Cl : Ihkbarchwiyaalihoum berk ihihfhemt /

V : Sahitkhouyarebiyaawneknchallah↑

Cl : = Nchallah amine sahit↑

Interaction N°4 (boutique accessoire mobile)

Cl : Salam aalikoum↑

V : Wa aalikoumsalamwarahmatoulah↑

Cl : Khouya aandkoum protège C11 ?

V : Ihkayen /

Cl : Real me ah... hajabahya ah décor bahi↑

V : Kayenhada

Cl : Ah transparent... lalahadac'est transparent ↓

V : Welahhadamaandi... semhili ah

Cl : Sahayaaychek↑

V : Blamziyanchallahtelqay li yaajbek... choufiaandhadatwalibalakaandou /

Cl : Ah lwelhadawela li guedamou ?

V : = Hada li guedami

Cl : Sahakhouyarebiyaaychek↑

V : Iselmeksahit↑

Interaction N°5 (Amar phone)

Cl : Salam aalikoum↑

V : Waaalikoum el salamwarahmatoulahwabarkatou↑

Cl : Kayenchargeurhadakhouya ?

V : = Wachnouhada ? 11 M ? ↑

Cl : Ih 11 M... ou les pochettes taaRedmi... kayen ? ↑

V : Werinchouf... P6 pro ?

Cl : [Hihhouwa

V : Chouflihadaidaaajbek [

Cl : Mlihhadamlah (le client essaye le produit)

V : Tedihkhouya ?

Cl : = Anaamndih

(Séquence de paiement)

Cl : Saha khouya ↑

V : Sahitrebiyaawnek↑

Cl : rebiyaaychek↑

Interaction N°6 (plante d'intérieur)

Cl : Salam aalikoum↓

V : Waaalikoumsalam...mrehba↑

Cl : Lahiselmek...b chehal les plantes hadousghar ?

V : Hadoukkamel b 30 alef

Cl : Hadoukamel ? ↑

V : Ihkamel...aajboukhadouk ? ↑

Cl : = Anaam ?

V : Aajboukhadouk ? Kheyriwahedndirlek le pot li yaajbek

Cl : Kifah ?

V : Yak thewsialahadou les zebra ? ↑

Cl : Ih ? Ou b chehalloukanedirouli f le pot ?

V : = 30 mille... khir men techrihadouk

Cl : Ana aajbouni li fihoum les couleurs

(Un autre client intervient on le nomme « Cl2 »)

Cl2 : Tjitkheyrihiri (Rire)

Cl : Welahsah (Rire)

Cl2 : Mlihadik li fi ydek

Cl : Hadi ? Ihmliha... dirli pot ou derli el hajranes noir ou nes gris

V : Aya machimouchkel... w ndir l khtitawil bah matayikech f triq↑

Cl : Rebiyaaychek khouya ↑

(Séquence de paiement)

V :Etfadli b seha w lehna

Cl :Sahitrebiyaawnek↑

V :Rebiyhefdek↑

Cl :Nchallahntathani /

V :Mraoukhranchallah↑

Cl :nchallah↑

Interaction N°7 (tabac flexy)

Cl : Salam aalikoumkhouya↑

V :Waaalaykoumsalam... hadamansekerch el hanoutblamanchoufou :

Cl :Lahiselmekkhouyalaaziz el ghali : ↑

V : EtfedelEtfedel... nchaalou climatiseur ? (Rire)

Cl : (Rire)

V :Wachkhesekkhouya ? /

Cl : Jit nseref

V :Hadamakan ? :

Cl :Maalichezidlichwi halwa ↓

V :Etfedelsarfek w lhelwataak

(Séquence de paiement)

Cl : sahit khouya ↑

V : Saha oumbaadnchallah↑

Interaction N°8 (l’empreinte du parfum)

Cl : Salam aalikoum↑

V : Waalaykoumsalam... tfedlikhti↑

Cl : Jitndiriha l zouji

V :Hadiktaadaymen ? ↑

Cl : = Ihhadik hiya (Rire) hada ma yechti /

V :Makanchmouchkel... ndiroulouhajachaba

Cl : Jaya chwiyasucré

V :Hih Jaya sucré... épilé

Cl :Epicéhih↑

V :Epicéchwiwelabezaf (Rire)

Cl : =(Rire) bezaf... fekerniwach men marque hadi ?

V : Viking (Rire)... épilé bezafhadi (Rire)

Cl : Aafsa mono monohakda

(Le vendeur montre d’autres parfums)

Cl : Hadi Azzaro... haditani chaba... Armani... ah : mliha... welangoulekdirli Armani khir↓

V : Ndir l khtiwachyaajebha

Cl : B chehaltjinihadi ? 50 mille ?

V : Ihzidilimaaha l carta hadik

Cl : (Rire) el carta hadik ? Taa fidélité ?

V : = Ihimalaaalechndirouha (Rire)... mdihali à chaque fois

Cl : Etfedelwlidi↓

(Séquence de paiement)

V : Hadi tanimliha...taasayf...khfifa

Cl : = Hihmliha... généralement taachta li yjiwchwiqashin

V : Voila... tfedliya madame ↑

Cl : Yzidfadlekwlidouaninweli↑

V : Nchallahmrehba↑

Cl : Rebiyhenikwlidi↓

V :Nchallahsahiti b slama↑

Interaction N°9 (Boutique Azzaro)

Cl : Salam aalikoum↓

V : Wa aalikoumsalamwarahmatoulah↑

Cl :Nelkaaandekhadik l machina li yraziwbiha ?

V : kayna à madame kayna ↑

Cl : Nekdernchoufha ?

V : Bien sur madame machimouchkel...

Cl : Ihhadihiyandiha

(Séquence de paiement)

Cl : Sahit khouya↓

V : LahIselmekkhiti↑

V : Mera wahedoukhranchallah

Interaction n°10 (Boutique de chaussure)

Cl :Sbah el khir

V :Sbah el khir madame wachrakiçava ?↑

Cl : ça va hamdoulah w nta ça va?

V : Welahngoulouhamdoulah...(Rire)

Cl :Nelgaaandekhakkahajabahya ?

V :kaynahadidakhlajdida↑

Cl : Ah ana manehtich el genre hada

V :Welismanadjayatelkayhajabahyanchallah

Cl : Sahit

V : Sahitkhti

Résumé

Notre étude s'inscrit dans le champ de la linguistique interactionnelle. Elle repose sur l'observation, la description et l'interprétation d'un corpus authentique, enregistré en site commercial à Bejaia et Sétif. Le but de cette recherche est de mettre en évidence les divergences et les similitudes des comportements langagiers, en particulier, dans les deux séquences encadrantes : séquence d'ouverture et séquence de clôture de l'interaction de commerce. Cette étude, se veut donc, être comparative et interculturelle des interactions de commerces à Bejaia et Sétif.

Mots-clés : interaction de commerce -séquence - ouverture- clôture- culture.

Summary

Our study falls within the field of interactional linguistics. It is based on the observation, description and interpretation of an authentic corpus, recorded on a commercial site in Bejaia and Sétif. The purpose of this research is to highlight the differences and similarities in language behaviors, in particular, in the two flanking sequences: opening sequence and closing sequence of the trade interaction. The study, therefore wants to be comparative and intercultural of trade interaction in Bejaia and Sétif.

Keywords: trade interaction - sequence - opening - closing - culture

ملخص

دراستنا تندرج في مجال اللغويات التفاعلية. وهو يقوم على ملاحظة ووصف وتفسير مجموعة أصيلة مسجلة في موقع تجاري في بجاية وسطيف. الغرض من هذا البحث هو تسليط الضوء على الاختلافات والتشابهات في السلوكيات اللغوية، على وجه الخصوص، في التسلسلتين المتجاورتين: تسلسل الافتتاح وتسلسل الإغلاق للتفاعل التجاري. لذلك تريد الدراسة أن تكون مقارنة ومتعددة الثقافات للتفاعل التجاري في بجاية وسطيف

الكلمات المفتاحية: التفاعل التجاري - التسلسل - الافتتاح - الإغلاق - الثقافة